

White Paper

La solución
probada más
avanzada de Call
Center, aplicada en
múltiples sectores.

ATENTO

Leading Next Generation CX



ÍNDICE

1. WORK AT HOME AGENT

- 1.1. DIFERENCIADORES
- 1.2. BENEFICIOS PARA TU NEGOCIO

2. EL AGENTE

- 2.1. RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN
- 2.2. CAPACITACIÓN

3. LA INFRAESTRUCTURA

- 3.1. CONECTIVIDAD
- 3.2. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

4. LA OPERACIÓN

- 4.1. FUNCIONAMIENTO
- 4.2. KPI'S
- 4.3. CALIDAD Y CONTROL

5. CASOS DE ÉXITO

RESUMEN EJECUTIVO

Durante estas dos últimas décadas, se han producido cambios generacionales en los grupos de trabajo y la cultura laboral

En 2015, los millennials y la generación Z (o GenZ como se los conoce más popularmente) representaron un tercio de la fuerza laboral; sin embargo, ahora representan más del 50% de la fuerza laboral global. En el caso de México, en el último año, los millennials representan el 26.5% de la población (25 a 39 años), casi 27 millones. Esta nueva fuerza laboral es competitiva, concedora de la tecnología, emprendedora y dinámica se esfuerza por lograr el equilibrio trabajo-vida adoptando un horario más flexible compatibles con el estilo de vida que buscan.

A esta realidad, se suma la realidad del Covid-19 que ha trastocado la vida de todos y obligado a realizar cambios en tiempo record convirtiendo el trabajo en remoto en la solución necesaria para cubrir 2 necesidades:

- Permitir la continuidad de muchos negocios
- Proteger la salud de los empleados en México cerca de 68 millones de personas comenzaron a trabajar desde casa según la casa encuestadora De las Heras Demotecnia.

De acuerdo con datos de la Coparmex la productividad incrementa 28 al implementar trabajo remoto, pues se reducen los tiempos de traslado, faltas y retrasos, horas que pueden ocuparse para seguir trabajando.

El 64% de los directivos de finanzas encuestados por la consultora PriceWaterhouseCoopers (PwC) planea hacer permanente el trabajo remoto, para las posiciones que lo permitan, aún después de levantadas las medidas de contingencia.

Un ejemplo de modelos flexibles es trabajar en un entorno remoto. La tecnología ha permitido el crecimiento del trabajo remoto en diferentes industrias, geografías y empleos. Específicamente, la industria de los centros de contacto ha adoptado programas de trabajo remotos, a medida que más compañías reconocen el valor que ofrece el modelo de Work At Home Agent para atraer y retener talento mientras controlan los costos.



WAHA:
WORK AT HOME AGENT

WAHA es la **combinación de infraestructura tecnológica y soluciones de gestión** que permite a los profesionales trabajar de forma segura desde sus hogares.

Diseñado inicialmente para satisfacer necesidades comerciales, como contingencias, rápida expansión del espacio de trabajo, picos de volumen o manejo de servicios de temporada y acceso a grupos de talentos especializados, a día de hoy, podríamos hablar de un nutrido grupo de servicios consolidados que prueban la eficacia y entre los que destacan:

- Atención a cliente
- Ventas
- Backoffice
- Soporte técnico y cobranza/cobros

WAHA puede incluir contratación de agentes remotos a tiempo completo o parcial. Desde la perspectiva de la situación laboral, algunas empresas contratan WAHA como personal permanente/ en modalidad asistencia técnica, similar a otros empleados de la organización. En otros casos, WAHA se trata como contratistas independientes que se comprometen cuando sea necesario.



WAHA implica gestionar de forma remota diferentes procesos, como la contratación de agentes, la incorporación, la formación y la gestión del rendimiento. Sin embargo, la participación del agente en un entorno de trabajo remoto es un desafío clave que es cada vez más importante de abordar, ya que mejorar la experiencia del agente impacta positivamente en la Experiencia del Cliente (CX).

Especialmente durante esta contingencia debido al Covid-19 varias industrias han sido afectadas y al mismo tiempo han tenido que adaptar sus modelos de trabajo, en lo que respecta a nuestro negocio, globalmente Atento migró algunas de sus operaciones para que más de 65.000 empleados pudieran trabajar de manera remota y evitar cualquier riesgo de salud, así como garantizar la continuidad de nuestros servicios hacia nuestros clientes.

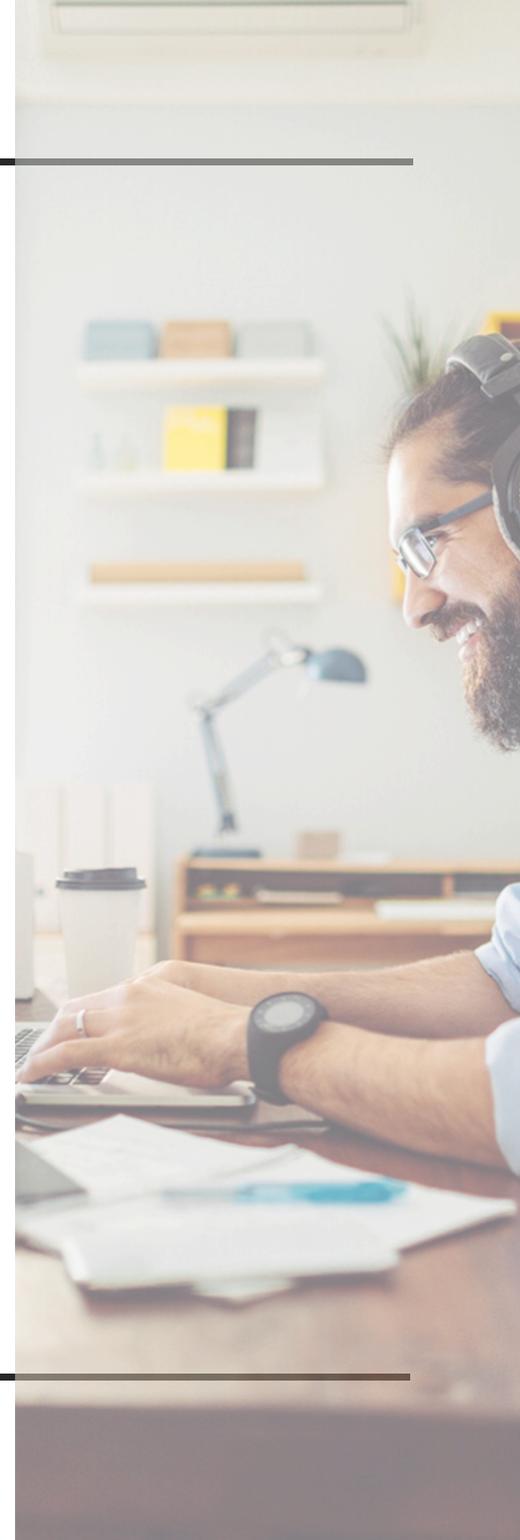
Este desafío lo convertimos en una oportunidad para atender las necesidades de nuestros clientes a través de la tecnología, es por ello que adoptamos una nueva solución como lo es WAHA para poder afrontar esta etapa de confinamiento para varias industrias.

Los objetivos principales de WAHA son:

- Dotar de una infraestructura preparada para trabajar de manera remota en cualquier momento, o ensamblada para servicio temporal.
- Minimizar impacto de continuidad del negocio en caso de: huelgas de servicios públicos, epidemias (como está siendo el Covid-19), así como desastres naturales.

El modelo WAHA, se ha implementado de manera progresiva en todas las regiones donde tenemos operaciones. Nuestros clientes requieren de operaciones ágiles y con costos más accesibles, debido a los retos económicos que se están presentando a nivel mundial. Por lo que tenemos la responsabilidad de responder y parte de la adaptación a esta nueva realidad es WAHA. Por otro lado, al interior de nuestro proceso, WAHA significa realizar reclutamiento a distancia de los agentes y en cuestión de ventajas: mayor productividad, menor rotación y más satisfacción.

En una era en la que la generación Z y la generación millennial dominarán a la fuerza laboral, ha llegado el momento de que el modelo WAHA se convierta en una opción atractiva y viable. Las compañías con visión de futuro que crean estrategias en el lugar de trabajo para reclutar, capacitar e involucrar a su fuerza laboral serán las que presenciarán un gran éxito en la adopción del modelo WAHA.





**WAHA:
DIFERENCIADORES**

El gran diferenciador de las soluciones WAHA radica en un modelo de gobierno robusto comprometido con los objetivos de desempeño, seguridad, bienestar y una implementación con escalado de manera ágil. Y por supuesto, siempre con la vista puesta en los objetivos de negocio de los clientes que deciden apostar por este modelo.

Asimismo para servicios nuevos estamos preparados para asegurar la incorporación de personal a los servicios en un modo 100% digital a través de facilitar a los clientes no solo la atención telefónica, sino la habilitación de canales digitales y automatización por medio de Bot's.

Este modelo de gobierno robusto implica analizar varios criterios de forma previa a la puesta en marcha/arranque y que podemos agrupar en 4 grandes bloques: Criterios de gestión, criterios tecnológicos, protocolos de seguridad y por supuesto, el Bienestar del Agente.



1

Criterios de gestión

- Videoconferencias regulares con líderes y miembros del equipo.
- Monitoreo constante de trabajo, calidad y retroalimentación con base en metas.
- Visualización de pantalla de desempeño individual en tiempo real.
- Monitoreo en tiempo real de plataforma y agentes conectados.

Criterios tecnológicos

2

- Para la parte de red (Datos), son críticas las VPNs seguras (IPSec) con tecnología que permite sesiones simultáneas de grandes volúmenes (p.e.15,000)
- 2 PBX Avaya con aproximadamente 10 mil extensiones entre los dos y próximamente 1 PBX de última generación en nuestro centro de datos con opciones de crecimiento
- Plataformas de grabación para cubrir el disponibilidad en todos los agentes,
- Plataformas de marcación predictiva con capacidad de para miles de agentes, IVR's SIP y certificación PCI.

Criterios tecnológicos

3

- Control de acceso - Limitación de accesos por nivel y horarios, además de impedir conexiones simultáneas de un mismo usuario.
- Validación biométrica Huella dactilar
- Bloqueo de sesión por inactividad
- Apagado de equipo por inactividad.

4

Bienestar del agente a través de los canales

- Chat, Correo electrónico, Mensajes SMS.
- Línea de soporte técnico, línea de comunicación con Recursos Humanos.
- Encuestas de satisfacción.



**WAHA: BENEFICIOS
PARA EL NEGOCIO**

Alternativa de rápida expansión y crecimiento

El principal impulsor de WAHA es la capacidad de garantizar la continuidad del negocio al escalar rápidamente cuando los volúmenes de interacciones cambian drásticamente sobre una base no planificada o impulsada por alguna crisis, es decir, puede significar un plan de continuidad del negocio ante: contingencia en huelgas, epidemias o desastres naturales

Acceso a nicho

Grupo de talentos especializados: WAHA mejora las posibilidades de encontrar rápidamente talentos especializados a medida que se eliminan las restricciones geográficas.

Ahorro de costos

WAHA ofrece una alternativa rentable a un modelo tradicional para el mismo conjunto de habilidades.

Incremento de la productividad

Gracias al monitoreo en tiempo real y al seguimiento de la atención a los casos, además de la omisión de tiempos de traslados de los agentes, existe un aumento en la productividad significativo.

Avances en tecnología

Los desarrollos tecnológicos en varios frentes también apoyan un mayor uso de WAHA. La capacidad de proporcionar capacitación virtual y administrar el rendimiento de forma remota ha asegurado que la productividad del agente no se vea afectada. Los avances en la tecnología de cifrado y seguridad han abordado la mayoría de las preocupaciones de privacidad de datos.

Alta satisfacción de los agentes:

WAHA permite que la creciente Generación Z y la fuerza laboral millennial controlen sus horarios de trabajo, lo que provoca que estén más satisfechos, ya que obtienen la flexibilidad para modificar los horarios de trabajo en momentos de obligaciones familiares, desafíos de movilidad o al administrar múltiples trabajos. Del mismo modo, la flexibilidad para trabajar en todos los lugares y la libertad de viajar también aumenta los niveles de satisfacción del agente y, por lo tanto, puede conducir a tasas de deserción más bajas.

Sin Oficina

Capacidad para establecer operaciones en ciudades, regiones o incluso países donde la empresa no tiene una infraestructura física.



EL EJECUTIVO

Además de contar con conexión a internet y un espacio de trabajo libre de ruido, el ejecutivo ideal para trabajar en el modelo WAHA debe cumplir con los siguientes requisitos:



- Responsable
- Orientado a objetivos.
- Habilidad para priorizar.
- Conocimientos de computación básicos.



Reclutamiento y selección ágil

La publicación de vacantes se lleva a cabo en sitios especializados de búsqueda de empleo, así como en nuestra Página de Destino. La selección consiste los siguientes pasos:

- El primer contacto se realiza a través de un sistema de inteligencia artificial (chatbot) que por medio de una serie de preguntas aplica el filtro inicial y envía la prueba predictiva a los candidatos.
- Se revisa la solicitud del aplicante y se llama al candidato para agendar una entrevista virtual.
- Se realiza la entrevista virtual y se envía propuesta al candidato.



Capacitación

En Atento nos ocupamos de capacitar constantemente a nuestros colaboradores y en el modelo WAHA esto sigue siendo una realidad:

- Simulador
- Cápsulas de capacitación.
- Acceso a plataforma de aprendizaje en línea.
- Apoyo de Instructor técnico, facilitador y gerente de enseñanza.

Además, los colaboradores cuentan con una aplicación para sus teléfonos inteligentes en la que pueden consultar noticias, información de salud, beneficios exclusivos y nuestra comunicación interna.



LA INFRAESTRUCTURA

Conectividad Para garantizar la seguridad de la información, así como la estabilidad de las operaciones, los requisitos técnicos mínimos son:



- Acceso a una red virtual privada (VPN) para garantizar la seguridad de la información.
- Software de voz aprobado por nuestros estándares de calidad y seguridad.
- Computadora de escritorio o portátil:
- Cámara web.
- Diadema USB para llamadas de voz.
- Conexión de banda ancha.

Adicionalmente, los colaboradores tienen acceso a plataformas de mensajería y videollamadas para mantener comunicación con el equipo.

Seguridad de la información

La implementación de WAHA contempla la protección de datos e información sensible de nuestros clientes, algunas de las acciones que realizamos para garantizar esto son:

- Explorador web / navegación en internet bloqueados, excepto para sitios / sistemas relevantes.
- Captura aleatoria de biométricos y pantalla para garantizar la identidad del ejecutivo.
- Verificación aleatoria mediante la toma de fotografía y reconocimiento facial.
- Acceso bloqueado cuando se está fuera del horario de trabajo, excepto para e-learning o capacitaciones en línea.
- Autenticación multifactor.
- Registro de pantalla para monitoreo de calidad, y rastreo de incidentes de fraude.
- Registros de transacción para detección de posibles incidentes de fraude.
- Registro bloqueado fuera del horario de trabajo, excepto para capacitaciones. e-learning / en línea.
- Monitoreo específico de calidad.
- Videoconferencia con líderes.



**MODELO DE
OPERACIONES**

Por modelos de operación, nos referimos a **modelos de negocio** a costo efectivo, con enfoque en la **productividad y KPIs de satisfacción de cliente** junto con mejoras en Experiencia del Cliente (CX).

Operaciones Completas WAHA

Atento puede mantener un promedio de 10% 15% de lugares para contingencia. Un análisis WFM para proporcionar una mejor distribución geográfica

Operaciones Híbridas

Dividir una operación entre Home Office y las Instalaciones de Atento, en cualquier proporción. Resolver problemas logísticos o geográficos, como retención de talento, horas de trabajo nocturno, expansión rápida, entre otras.

Modelos de Negocio

Plan de Continuidad de Negocio

Una infraestructura preparada para trabajar de manera remota en cualquier momento o ensamblada para servicio temporal. Minimizar impactos de continuidad del negocio en huelgas de servicios públicos, epidemias o desastres naturales.

Infraestructura

Hospeda el capital humano de nuestro cliente en nuestra infraestructura y servicios virtuales. Conecta a las políticas de RH del cliente, combinando nuestras mejores prácticas en la gestión remota del ejecutivo.

Por modelos de operación, nos referimos a **modelos de negocio** a costo efectivo, con enfoque en la **productividad** y **KPIs de satisfacción de cliente** junto con mejoras en Experiencia del Cliente (CX).

1

La medición de KPI depende del alcance y la definición inicial acordado con los clientes contratantes. En este punto, se establecen algunos indicadores clave a medir y sus objetivos enfocados a negocio y al performance del agente.

KPIs de Satisfacción de Cliente

2

Esta medición se realiza con diferentes sistemas y pretende clasificar a los ejecutivos de acuerdo a su desempeño para agruparlos y generar planes de acción específicos para cada uno.

3

Estos planes nutridos con información de calidad sobre transacciones, generan feedback para establecer acciones de mejora. Su ejecución depende del seguimiento e interacción entre líder y equipo a través de las herramientas de colaboración a distancia.

El control del performance de cada ejecutivo es la clave para mantener la excelencia en el servicio. La calidad en el desempeño y resultados de los procesos se vigila a través de:

1

Conferencias breves o retroalimentación por chat con el Supervisor

2

Serie específica de informes diarios de WAHA para clientes internos y externos.

4

Mensajería instantánea con el equipo de capacitación sobre el conocimiento del producto.

Calidad y Control

3

Calibraciones en línea, lo cual ahorra espacio físico y es más eficiente en tiempo.



CASOS DE ÉXITO



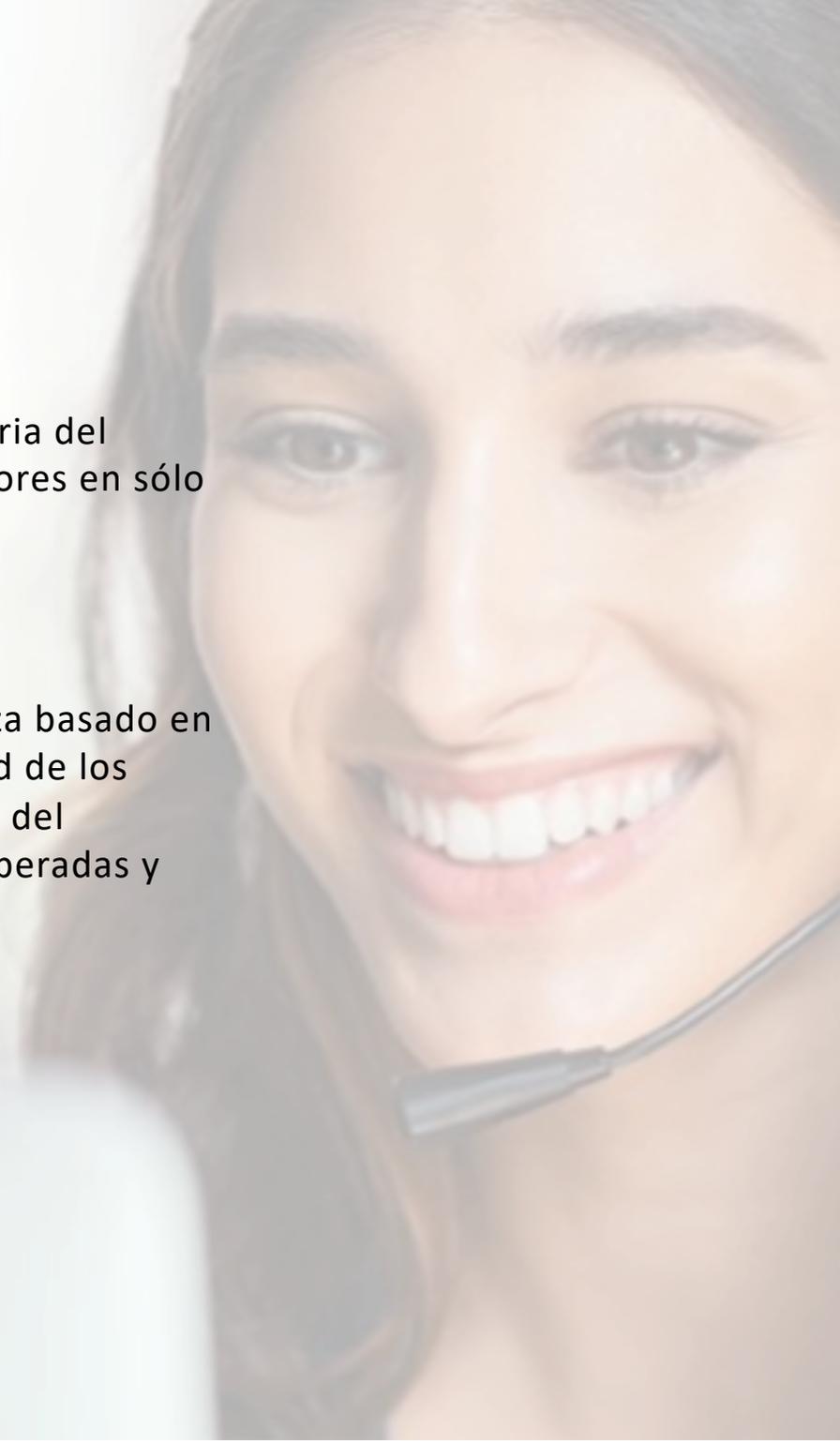
De nuestros casos de éxito más relevantes, tenemos que uno de nuestros clientes perteneciente al sector farmacéutico le ha beneficiado adoptar el modelo WAHA para cubrir la urgencia de entrega de medicamentos a sus usuarios durante el confinamiento del Covid-19, en un máximo de una hora por cada pedido realizado.

Asimismo, nuestro cliente líder productor de gases industriales y medicinales realizó una transición del 100% del equipo encargado de atender las solicitudes en un tiempo récord de tan sólo 2 semanas.

Esta migración ha permitido mantener el soporte a los canales de distribución resulta de vital importancia, sobre todo si consideramos que se brinda servicio a 40 mil clientes, gubernamentales, hospitales e industrias de diversos sectores esenciales en la contingencia actual, además de 30 mil pacientes particulares que requieren suministro de oxígeno, por ejemplo.

Por último, para uno de nuestros clientes de la industria del entretenimiento se lograron reclutar a 110 colaboradores en sólo 6 días para dar soporte en modelo WAHA.

En conclusión, el modelo WAHA debido a su naturaleza basado en herramientas tecnológicas permite una mayor agilidad de los procesos de reclutamiento, del monitoreo y vigilancia del desempeño así como la atención de operaciones inesperadas y utilización como plan de continuidad de los negocios.



**MUCHAS
GRACIAS**