



Atento cria portal para suporte remoto a colaboradores em home office

- “Atento em Casa” já teve mais de 33 mil acessos e integra ferramentas de RH e TI, por exemplo

SÃO PAULO, julho de 2020 – Para aumentar as possibilidades de assistência remota aos colaboradores que estão trabalhando no formato home office, a Atento, multinacional líder em soluções de customer experience no Brasil e na América Latina, desenvolveu um portal chamado de “Atento em Casa”. Ele foi implementado na modalidade WAHA (Work at home agents), como um conjunto de soluções de infraestrutura, sistemas integrados e gerenciamento tecnológico, que permite aos profissionais trabalharem à distância, em um ambiente totalmente seguro e confiável.

O Atento em Casa é um portal corporativo de home office, que engloba todas as necessidades do colaborador, desde guias para a instalação de programas que necessita para realizar os atendimentos, recursos de assistência em Recursos Humanos, suporte técnico, até chats para contatar essas áreas e suas lideranças. Para acessá-lo, basta inserir suas credenciais.

Para que a implementação fosse possível, a equipe da Atento realizou uma série de pesquisas 360º com áreas de TI, RH, Qualidade, Logística, Planejamento e com os próprios operadores e supervisores para entender profundamente quais os gaps e pontos positivos da ação. “Foi importante ouvir todas as partes inseridas neste processo para garantir que o portal se tornasse fácil e eficiente para os colaboradores. Neste momento em que nos distanciamos, precisamos desenvolver mecanismos que facilitem o dia a dia das nossas pessoas”, afirma Ricardo Mieldazis, Superintendente de sistemas da Atento no Brasil.

O Atento em Casa já teve mais de 33 mil acessos nos três meses iniciais e segue disponível para todos os colaboradores da companhia. “Temos planos de, em breve, fazermos a integração do portal no aplicativo A1, aplicativo mobile que os profissionais da companhia já usam para ter acesso a serviços internos”, completa o executivo. Por conta da criação do novo portal e da expertise em gestão do colaborador, a Atento passa a atuar mais fortemente no mercado com a modalidade à distância. Em seu vasto portfólio de soluções, a empresa conta com recursos de WAHA (Work at home agents) disponíveis para empresas de diversos setores.

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