White Paper

A mais avançada solução de atenção ao cliente aplicada a múltiplos setores.

ATENTO

Leading Next Generation CX

© Atento

ÍNDICE

1. Work At Home Agent

1.1. Diferenciadores

1.2. Benefícios para o seu negócio

2. O Agente

2.1. Recrutamento e Seleção

2.2. Capacitação

3. Infraestutura

3.1. Conectividade

3.2. Segurança da informação

4. Operação

4.1. Funcionamiento

4.2. KPI´S

4.3. Qualidade e controle

5. Casos de Êxito

RESUMO EXECUTIVO

Durante as duas últimas décadas, houve mudanças de geração em grupos e cultura de trabalho

Em 2015, a geração Y e a geração Z (ou GenZ, como são conhecidas popularmente) representavam um terço da força laboral; no entanto, eles agora representam mais de 50% da força de trabalho global. No caso do México, no último ano, a geração *Millennial* (25 a 39 anos), representa 26,5% da população, quase 27 milhões de pessoas. Essa nova força de trabalho é competitiva, experiente em tecnologia, empreendedora e dinâmica, buscando alcançar o equilíbrio entre vida profissional e pessoal, adotando horários mais flexíveis e consistentes com o estilo de vida que buscam.

A essa realidade, somamos a situação do Covid-19, que impactou a vida de todos e os forçou a fazer mudanças em tempo recorde, transformando o trabalho remoto na solução necessária para atender a 2 necessidades:

- Permitir continuidade para muitas empresas;
- Proteger a saúde dos funcionários.

Segundo dados do Coparmex, orgão mexicano, a produtividade aumenta 28% com a implementação de trabalho remoto, uma vez que os tempos de transporte, ausências e atrasos são reduzidos, essas horas podem ser utilizadas para continuar trabalhando.

64% dos gerentes financeiros pesquisados pela consultoria PriceWaterhouseCoopers (PwC) planejam tornar o trabalho remoto permanente, para as posições em que isso seja possível, mesmo após o fim das medidas de contingência.

Um exemplo de modelos flexíveis é trabalhar em um ambiente remoto. A tecnologia permitiu o crescimento do trabalho remoto em diferentes setores, regiões e empregos. Especificamente, o setor de *contact center* adotou programas de trabalho remotos, à medida que mais empresas reconhecem o valor do modelo *Work At Home Agent* para atrair e reter talentos enquanto controlam os custos.

WAHA:
WORK AT HOME AGENT

O WAHA é a **combinação de infraestrutura tecnológica e soluções de gerenciamento** que permitem aos profissionais trabalhar com segurança em suas casas.

Inicialmente projetado para atender às necessidades dos negócios, como contingências, expansão rápida do espaço de trabalho, picos de volume ou gerenciamento de serviços sazonais e acesso a grupos de talentos especializados, hoje podemos falar de um grande grupo de serviços consolidados que se provam eficazes e dentre os quais se destacam:

- Atendimento ao Cliente
- Vendas
- Backoffice
- Suporte Técnico e Coleta/Cobranças

O WAHA pode incluir a contratação de agentes remotos em período integral ou parcial. Do ponto de vista da situação de emprego, algumas empresas contratam o WAHA como pessoal de assistência técnica permanente, semelhante a outros funcionários da organização. Em outros casos, O WAHA é tratado como contratados independentes que se comprometem quando necessário.

O WAHA envolve gerenciar remotamente diferentes processos, como recrutamento de agentes, integração, treinamento e gerenciamento de desempenho. No entanto, o envolvimento do agente em um ambiente de trabalho remoto é um desafio, que é cada vez mais importante a abordagem, pois a melhoria da experiência do agente afeta positivamente a Experiência do Cliente (CX).

> Especialmente durante esta contingência devido ao Covid-19, várias indústrias foram afetadas e, ao mesmo tempo, tiveram que adaptar seus modelos de trabalho, em relação aos nossos negócios. Globalmente, a Atento migrou algumas de suas operações para que mais de 65.000 funcionários pudessem trabalhar remotamente e evitar qualquer risco à sua saúde, além de garantir a continuidade de nossos serviços aos nossos clientes.

Tornamos esse desafio uma oportunidade de atender às necessidades de nossos clientes por meio da tecnologia, razão pela qual adotamos uma nova solução, como a WAHA, para enfrentar este estágio de confinamento em vários setores.

Os principais objetivos do WAHA são:

Fornecer uma infraestrutura preparada para funcionar remotamente a qualquer momento ou montada para serviços temporários.

Minimizar o impacto na continuidade dos negócios em caso de: greves no serviço público, epidemias (como o Covid-19), além de desastres naturais.

O modelo WAHA foi implementado progressivamente em todas as regiões onde temos operações. Nossos clientes exigem operações ágeis e com custos mais acessíveis, devido aos desafios econômicos que estão sendo apresentados em todo o mundo. Portanto, temos a responsabilidade de reagir e parte da adaptação à essa nova realidade é o WAHA. Por outro lado, dentro de nosso processo, o WAHA significa recrutamento remoto de agentes e em questão de vantagens: maior produtividade, menor rotatividade e maior satisfação.

Em uma época em que a Geração Z e a Geração *Millennial* dominarão a força de trabalho, chegou a hora de o modelo WAHA se tornar uma opção atraente e viável. As empresas com visão de futuro que criam estratégias no local de trabalho para recrutar, treinar e envolver sua força de trabalho serão aquelas que terão grande sucesso na adoção do modelo WAHA.

WAHA: DIFERENCIADORES

O grande diferencial da solução WAHA está em um modelo de governança robusto comprometido com desempenho, segurança, bem-estar e metas de implementação em escala ágil. E, é claro, sempre de olho nos objetivos de negócios dos clientes que decidem apostar nesse modelo.

Da mesma forma, para novos serviços, estamos preparados para garantir a incorporação de pessoal nos serviços de maneira 100% digital, facilitando aos clientes não apenas atenção telefônica, mas também permitindo canais digitais e automação através de Bot's.

Esse modelo robusto de governança envolve a análise de vários critérios antes da inicialização e que podemos agrupar em 4 blocos principais: critérios de gerenciamento, critérios tecnológicos, protocolos de segurança e, é claro, o bem-estar do agente.

1

Critérios de gerenciamento

- Video chamadas regulares com líderes e membros da equipe.
- Monitoramento constante do trabalho, qualidade e feedback com base em metas.
- Exibição em tempo real da tela de desempenho individual.
- Monitoramento em tempo real da plataforma e agentes conectados.

2

Critérios tecnológicos

- Para a parte da rede (Dados), são fundamentais as VPNs seguras (IPSec) com tecnologia que permite sessões simultâneas de alto volume (por exemplo, 15.000).
- 2 PBX da Avaya com aproximadamente 10 mil extensões entre os dois e logo 1 PABX de próxima geração em nosso data center, com opções de crescimento
- Plataformas de gravação para cobrir a disponibilidade em todos os agentes,
- Plataformas de discagem preditiva com capacidade para milhares de agentes, SIP IVRs e certificação PCI.

3

Protocolos de segurança

- Controle de acesso - Limitação de acesso por nível e tempo, além de impedir conexões simultâneas pelo mesmo usuário.
- Validação biométrica por Impressão digital
- Bloqueio de sessão devido a inatividade
- Desligamento do computador devido a inatividade.

4

Bem-estar do agente

- Bate-papo, email, mensagens SMS.
- Linha de suporte técnico, linha de comunicação com RH.
- Pesquisas de satisfação.

WAHA: BENEFÍCIOS PARA O NEGOCIO

Alternativa de rápida expansão e crescimento

O principal fator do WAHA é a capacidade de garantir a continuidade dos negócios, escalando rapidamente quando os volumes de interação mudam drasticamente, de maneira não planejada ou impulsionada por crises - ou seja, pode significar um plano de continuidade de negócios diante de: greves, epidemias ou desastres naturais

Acesso à nichos

Grupo de talentos qualificados: WAHA aumenta as chances de encontrar rapidamente talentos à medida que as restrições geográficas são removidas.

Economia de Custos

WAHA oferece uma alternativa econômica a um modelo tradicional para o mesmo conjunto de habilidades.

Aumento da Produtividade

Graças ao monitoramento em tempo real e ao acompanhamento dos cuidados com os casos, além da eliminação do tempo de deslocamento de agentes, há um aumento significativo na produtividade.

Avanços em Tecnología

Os desenvolvimentos tecnológicos em várias frentes também apóiam o aumento do uso do WAHA. A capacidade de fornecer treinamento virtual e gerenciar o desempenho remotamente garante que a produtividade do agente não seja afetada. Os avanços na tecnologia de criptografia e segurança cobrem a maioria das preocupações com a privacidade de dados.

Alta Satisfação dos Agentes

WAHA permite que a crescente geração Z e a força de trabalho *millennial* controlem seus horários de trabalho, tornando-os mais satisfeitos à medida que ganham flexibilidade para modificar horários de trabalho em tempos de obrigações familiares, desafios de mobilidade ou gerenciamento de múltiplos empregos. Da mesma forma, a flexibilidade de trabalhar em qualquer lugar e a liberdade de viajar também aumentam os níveis de satisfação do agente e, portanto, podem levar a menores taxas de abandono.

Sem escritório

Capacidade de estabelecer operações em cidades, regiões ou até países onde a empresa não possui infraestrutura física.

O AGENTE

Além de ter uma conexão à Internet e um espaço de trabalho sem ruídos, o executivo ideal para trabalhar no modelo WAHA deve atender aos seguintes requisitos:

- Responsável
- Orientado a objetivos.
- Habilidade para priorizar.
- Conhecimentos básicos de computação.

Recrutamento e seleção ágil

A publicação de vagas é feita em sites especializados de procura de emprego, bem como em nossa Landing Page. A seleção consiste nas seguintes etapas:

O primeiro contato é feito através de um sistema de inteligência artificial (chatbot) que, através de uma série de perguntas, aplica o filtro inicial e envia o teste preditivo aos candidatos.
A inscrição do candidato é analisada e o candidato é chamado para agendar uma entrevista virtual.
A entrevista virtual é realizada e uma proposta é enviada ao candidato.

Capacitação

Na Atento, estamos constantemente treinando nossos colaboradores e, no modelo WAHA, isso continua uma realidade:

- Simulador
- Cápsulas de treinamento.
- Acesso à plataforma de aprendizado online.
- Suporte de instrutor técnico, facilitador e gerente de ensino.

Além disso, os funcionários possuem um aplicativo para seus smartphones, no qual podem consultar notícias, informações sobre saúde, benefícios exclusivos e nossa comunicação interna.

A INFRAESTRUTURA

Conectividade

Para garantir a segurança das informações, bem como a estabilidade das operações, os requisitos técnicos mínimos são:

- Acesso a uma rede virtual privada (VPN) para garantir a segurança das informações.
- Software de voz aprovado pelos nossos padrões de qualidade e segurança.
- Computador de mesa ou *laptop*.
- *Webcam.*
- *Headset* USB para chamadas de voz.
- Conexão de banda larga.

Além disso, os colaboradores têm acesso a plataformas de mensagens e videochamadas para manter a comunicação com a equipe.

Segurança da informação

A implementação do WAHA contempla a proteção de dados e informações confidenciais de nossos clientes, algumas das ações que tomamos para garantir isso são:

- Bloqueio de navegação na Internet, exceto sites/sistemas relevantes.
- Captura aleatória de biometria e tela para garantir a identidade do agente.
- Verificação aleatória através da fotografia e reconhecimento facial.
- Acesso bloqueado fora do horário de trabalho, exceto para e-learning ou treinamento on-line.
- Autenticação multifator.
- Registro de tela para monitoramento de qualidade e rastreamento de incidentes de fraude.
- Logs de transação para detectar possíveis incidentes de fraude.
- Registro bloqueado fora do horário de trabalho, exceto para treinamento. e-learning / online.
- Monitoramento específico da qualidade.
- Videoconferência com líderes.

MODELO DE OPERAÇÕES

Por modelos operacionais, entendemos **modelos de negócios** econômicos, com foco em **KPIs de produtividade e satisfação do cliente**, além de melhorias na Experiência do Cliente (CX).

Modelos de Negócio

Operações Completas WAHA

Atento pode manter uma média de 10% a 15% dos locais de contingência.
Uma análise WFM para proporcionar uma melhor distribuição geográfica

Operações Híbridas

Operação dividida entre o Home Office e as instalações da Atento, em qualquer proporção.
Resolva problemas logísticos ou geográficos, como retenção de talentos, horário noturno, expansão rápida, entre outros.

Plano de Continuidade de Negócio

Uma infraestrutura preparada para funcionar remotamente a qualquer momento ou para serviço temporário.
Minimizando impactos de falta de continuidade dos negócios em greves de serviço público, epidemias ou desastres naturais.

Infraestrutura

Abriga o capital humano do nosso cliente em nossa infraestrutura e serviços virtuais.
Conecte-se às políticas de RH do cliente, combinando nossas melhores práticas em gerenciamento remote do agente.

Por modelos operacionais, entendemos **modelos de negócios** econômicos, com foco em **KPIs de produtividade e satisfação do cliente**, além de melhorias na Experiência do Cliente (CX).

KPIs de Satisfação do Cliente

1 A medição do KPI depende do escopo e da definição inicial acordada com os clientes contratantes. Neste ponto, são estabelecidos alguns indicadores-chave para medir e seus objetivos focados no desempenho dos negócios e dos agentes.

2 Essa medição é realizada com diferentes sistemas e tem como objetivo classificar os agentes de acordo com seu desempenho, a fim de agrupá-los e gerar planos de ação específicos para cada um.

3 Esses planos, nutridos com informações de qualidade nas transações, geram feedback para estabelecer ações de melhoria. Sua execução depende do monitoramento e interação entre o líder e a equipe por meio de ferramentas de colaboração remota.

Controlar o desempenho de cada agente é a chave para manter a excelência no serviço. A qualidade no desempenho e nos resultados dos processos é monitorada através de:

1

Conferências curtas ou feedback por bate-papo com o Supervisor

2

Série de relatórios diários específicos de WAHA para clientes internos e externos.

3

Calibrações online, que economizam espaço físico e são mais eficientes em termos de tempo.

4

Mensagens com a equipe de treinamento de conhecimento do produto.

Qualidade e Controle

CASOS DE ÊXITO

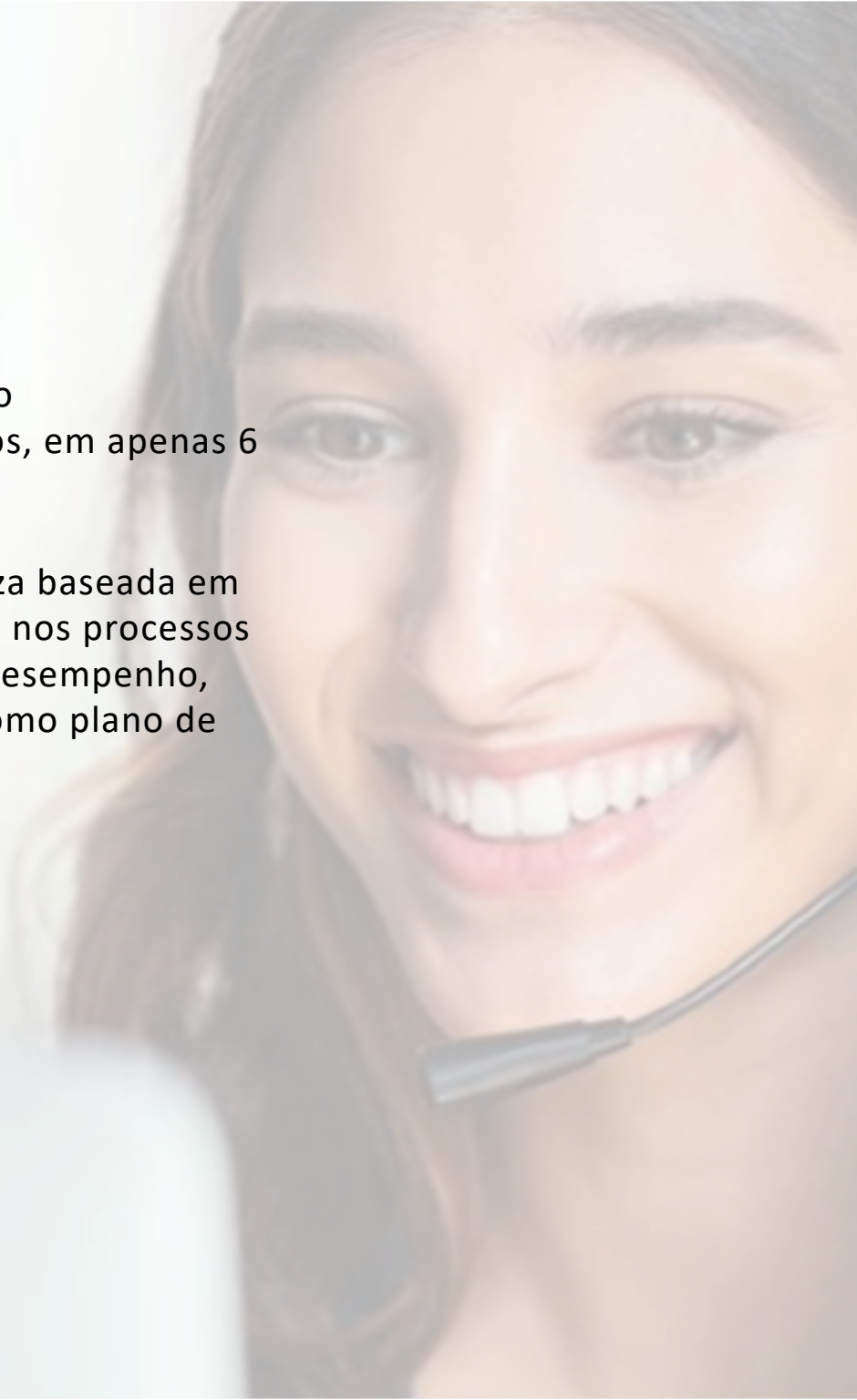
Dentre nossos casos de sucesso mais relevantes, um de nossos clientes pertencentes ao setor farmacêutico se beneficiou da adoção do modelo WAHA para cobrir a urgência de fornecer medicamentos a seus usuários durante o confinamento de Covid-19 em, no máximo, uma hora para cada pedido feito.

Da mesma forma, nosso principal cliente produtor de gases industriais, medicinais e oxigênio fez uma transição de 100% da equipe encarregada de responder às solicitações em um tempo recorde de apenas 2 semanas.

Essa migração permitiu manter o suporte aos canais de distribuição de vital importância, principalmente se considerarmos que o serviço é prestado a 40 mil clientes, governos, hospitais e indústrias de diversos setores essenciais da atual contingência, além de 30 mil pacientes particulares. requerendo suprimento de oxigênio, por exemplo.

Por fim, para um de nossos clientes na indústria do entretenimento, 110 funcionários foram recrutados, em apenas 6 dias para o modelo WAHA.

Concluindo, o modelo WAHA, devido à sua natureza baseada em ferramentas tecnológicas, permite maior agilidade nos processos de recrutamento, monitoramento e vigilância de desempenho, além de atenção a operações inesperadas e uso como plano de continuidade de negócios.



OBRIGADO