

Atento@Home: manteniendo una experiencia de usuario de primer nivel en el espacio de trabajo virtual del futuro

Nueva York, 22 de octubre de 2020. Durante los últimos meses, muchos empleados de todo el mundo se han visto obligados a abandonar sus oficinas, transformando sus hogares en oficinas temporales. Además, muchos gigantes tecnológicos han anunciado sus planes para implementar el teletrabajo, reflejando así que esta nueva tendencia dará forma a la manera en la que operarán en el futuro las empresas más vanguardistas del mundo. Según una encuesta realizada por KPMG a 315 directores ejecutivos, el 69% de ellos confirmó que reduciría el espacio de sus oficinas en los próximos años.

A pesar de la flexibilidad que ofrece a los empleados trabajar desde casa, y del recorte de gastos que supone para las empresas la reducción de sus espacios de oficina, las consecuencias relacionadas con la ciberseguridad en esta nueva modalidad de trabajo, así como la susceptibilidad a las filtraciones de datos, están en el punto de mira. Al mismo tiempo, las empresas que son nuevas en el espacio de trabajo virtual, tienen que adaptarse a una nueva área de negocios para satisfacer las necesidades de experiencia del cliente, y buscan un socio que cuente con la experiencia y las capacidades tecnológicas necesarias para responder rápidamente a este cambio.

En un intento por satisfacer las necesidades cambiantes de sus clientes globales, Atento, uno de los líderes mundiales de servicios de relación con clientes y externalización de procesos de negocio (CRM/BPO), ha creado Atento@Home, un conjunto de soluciones de infraestructura y gestión técnica.

Atento@Home - la solución de infraestructura segura

Atento@Home brinda beneficios a los profesionales que trabajan desde casa y, además, garantiza la monitorización y la protección de los sistemas operativos digitales en múltiples puntos de acceso, salvaguardando así la información sensible. Esto permite a los clientes concentrarse en las operaciones de su negocio con la certeza de que sus datos están seguros. Por su parte, los agentes pueden alcanzar los mismos niveles de rendimiento experimentados anteriormente en la oficina, desde la comodidad de su improvisado espacio de oficina en casa.

Según Silvio Mendonca, CIO Global de Atento, “La pandemia nos obligó a adoptar nuevos métodos de trabajo en un tiempo récord. En unas pocas semanas, conseguimos que más de 60.000 agentes pasaran a trabajar desde casa de forma segura. Necesitábamos garantizar los niveles de rendimiento y continuar brindando a nuestros clientes soluciones únicas de experiencia de cliente, al mismo tiempo que proteger la información confidencial de los clientes tanto en sus sistemas como en los nuestros. Atento@Home fue nuestra respuesta a esta necesidad”.

Los principales beneficios de seguridad de Atento @ Home

Al abordar las soluciones WAHA, la seguridad se convierte en un tema clave, e involucra mucho más que tecnología: la seguridad debe construirse de un extremo a otro, desde la selección de perfiles hasta el diseño de la experiencia del cliente, la conectividad, la vigilancia o el diseño del lugar de trabajo, entre otros. Es por eso que Atento se ha centrado en la seguridad al crear su *enabler* Atento@Home, cuyas principales ventajas son:

- **Cifrado de datos de extremo a extremo:** proporcionando el más alto nivel de seguridad de datos para las comunicaciones entre agentes, clientes finales y sistemas front y back end, protegiendo los datos de ser interceptados por terceros, y garantizando que lleguen solo a aquellos a quienes están destinados.
- **Bloqueo de inicio de sesión y estación de trabajo después de un tiempo de inactividad:** si el agente está ausente de su equipo durante un tiempo determinado, la estación de trabajo se bloquea y solicita que vuelva a ingresar la contraseña al regresar. Las estaciones de trabajo también se bloquean después del horario laboral y durante los descansos, para mayor seguridad.
- **Autenticación multifactor:** evita las brechas de seguridad gracias a diferentes métodos de autenticación de acceso, incluido el reconocimiento facial.

Una nueva era para la experiencia del usuario

Las empresas con visión de futuro están recurriendo a nuevas soluciones integradas que hacen uso de múltiples canales para satisfacer las necesidades de la experiencia del cliente. La experiencia del cliente ha pasado a primer plano en los últimos meses, siendo ahora comparable de un proveedor a otro, por lo que los proveedores de servicios deben ofrecer procesos herméticos y asegurar un rendimiento impecable.

“Para nuestros clientes, la transición a Atento@Home fue fluida y oportuna, ya que la solución fue implementada en la mayoría de los casos, en solo dos semanas. En este momento, en el que garantizar una buena experiencia del cliente es, más que nunca, un desafío, el hecho de que los negocios de nuestros clientes no se vean obstaculizados sino mejorados por este entorno de trabajo virtual muestra la esencia de Atento@Home”, dijo Silvio Mendonca.

Desde Atento, están comprometidos a apoyar las necesidades cambiantes de sus clientes. Al tomarse el tiempo para comprender estos requisitos y encontrar soluciones innovadoras, rápidas y exitosas, como Atento @ Home, están demostrando su efectividad y productividad en el lugar de trabajo virtual y continúan ofreciendo una experiencia de usuario de primer nivel.

Sobre Atento

Atento es uno de los cinco mayores proveedores a nivel mundial de servicios de gestión de las relaciones con clientes y externalización de procesos de negocio (CRM/BPO) y líder en Latinoamérica. Atento es también un proveedor líder de servicios CRM/BPO nearshoring para compañías que desarrollan su actividad en Estados Unidos. Desde 1999, la sociedad ha desarrollado su modelo de negocio en 13 países y cuenta con presencia en España y una plantilla de 150.000 empleados. Atento cuenta con más de 400 clientes a los que presta una amplia gama de servicios CRM/BPO a través de múltiples canales. Sus clientes son empresas multinacionales líderes en sectores como la tecnología, las nuevas empresas digitales, las telecomunicaciones, las finanzas, la asistencia sanitaria, el consumo y la administración pública, entre otros. Las acciones de Atento cotizan bajo el símbolo ATTO en la Bolsa de Nueva York (New York Stock Exchange). En 2019, Atento fue reconocida por Great Place to Work® como una de las 25 Mejores Multinacionales para Trabajar en el Mundo y como una de las 25 Mejores Multinacionales para trabajar en Latinoamérica. Para más información www.atento.com

ATENTO

Relación con medios USA

Atento USA

Geraldine Totesaut +1-305-930-0367

Geraldine.Totesaut@atento.com

Para más información, por favor contactar con:

Weber Shandwick

Kirsty Whatmough kwhatmough@webershandwick.com

+34 676 23 03 45