

Atento@Home: mantendo uma experiência de primeira linha no espaço de trabalho virtual do futuro

São Paulo, 22 de Outubro de 2020 - Nos últimos meses, funcionários em todo o mundo foram forçados a abandonar seus escritórios e transformaram suas casas em *home office*. E com muitos dos gigantes tecnológicos relatando planos de implantar o trabalho remoto no longo prazo, está ficando claro que essa nova tendência moldará a forma como as empresas de ponta do mundo operam a partir de agora. De acordo com uma pesquisa realizada pela KPMG com 315 CEOs, 69% disseram que reduziram o tamanho dos escritórios nos próximos anos.

Apesar da flexibilidade que o trabalho em casa oferece aos funcionários e do corte de despesas que a redução do espaço de escritório proporciona às empresas, as consequências para a segurança cibernética com esses novos modelos de trabalho e sua suscetibilidade a violações de dados estão sob análise. Ao mesmo tempo, as empresas que são novas no espaço de trabalho virtual estão tendo que se adaptar a uma nova área de negócios para suas necessidades de experiência do cliente e procuram contar com um parceiro com experiência e capacidade tecnológica para responder rapidamente a essa mudança.

Em uma tentativa de atender às necessidades de mudança de seus clientes globais, a Atento, uma das líderes mundiais em fornecimento de soluções CRM e BPO, criou o Atento@Home - um conjunto de soluções de gestão e infraestrutura.

Atento@Home – a solução de infraestrutura segura

O Atento@Home oferece benefícios para profissionais que trabalham em casa, garantindo o monitoramento e proteção simultâneos de sistemas operacionais digitais em vários pontos de acesso, protegendo informações confidenciais dos negócios. Isso permite que os clientes se concentrem nas operações de seus negócios, com a certeza de que seus dados estão seguros. Enquanto isso, os agentes podem alcançar os mesmos níveis de desempenho experimentados anteriormente no escritório, a partir do conforto de seu espaço improvisado de *home office*.

“A pandemia exigiu que adotássemos novos métodos de trabalho em tempo recorde. Em poucas semanas, escalamos mais de 60 mil agentes trabalhando com segurança em casa. Precisávamos garantir os níveis de desempenho e continuar a fornecer soluções exclusivas de experiência do consumidor para nossos clientes, ao mesmo tempo em que protegíamos as informações confidenciais tanto dos nossos clientes quanto em nossos sistemas próprios. Atento@Home foi a nossa resposta a esta necessidade”, explica Silvio Mendonca, CIO Global da Atento.

Os principais benefícios de segurança do Atento@Home

Ao abordar as soluções WAHA, a segurança se torna um tópico importante e envolve muito mais do que tecnologia: a segurança deve ser construída de ponta a ponta, começando da seleção dos perfis até o design da experiência do consumidor, conectividade, vigilância, design do local de trabalho, entre outros. É por isso que a Atento colocou a segurança em seu núcleo ao criar o Atento@Home, cujos elementos principais são destacados a seguir:

- **Criptografia de dados ponta a ponta:** proporcionando o mais alto nível de segurança de dados para comunicações entre os agentes, consumidores e sistemas *front e backend*, protegendo os dados de serem interceptados por terceiros, atingindo apenas aqueles a quem se destinam.

- **Bloqueio de login e estação de trabalho após indisponibilidade:** se o agente se ausentar de seu equipamento por um determinado período, a estação de trabalho é bloqueada e ele é solicitado a reinserir sua senha ao retornar. As estações de trabalho também são bloqueadas após o expediente e durante os intervalos, para maior segurança.
- **Autenticação multifator:** evita quebras de segurança, habilitando diversos métodos de autenticação de acesso, incluindo o reconhecimento facial.

Uma nova era para a experiência do usuário

Empresas com visão de futuro estão se voltando para novas soluções integradas, usando vários canais para atender às necessidades de experiência do cliente. Essa experiência foi impulsionada para o primeiro plano nos últimos meses e, portanto, agora é mais comparável de um fornecedor para o outro, o que significa que os fornecedores de serviços precisam ter processos fechados e entregar um desempenho impecável.

“Para os nossos clientes, a transição para o Atento@Home foi tranquila e oportuna, com uma solução implementada, na maioria dos casos, em apenas duas semanas. Em um momento em que manter a boa experiência do cliente é mais desafiador do que nunca, o fato de os negócios dos nossos clientes não terem sido prejudicados, mas sim melhorados por este ambiente de trabalho virtual, é uma prova da eficiência do Atento@Home”, disse Silvio Mendonça.

A Atento está empenhada em apoiar as necessidades de mudança de seus clientes. Ao entender esses requisitos e encontrar soluções inovadoras, rápidas e de sucesso, como o Atento@Home, eles estão provando sua eficácia e produtividade no local de trabalho virtual e continuando a oferecer uma experiência de primeira linha ao usuário.

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 – (11) 3027-0200

Paula Boracini | pboracini@webershandwick.com

Fernanda Araújo | faraujo@webershandwick.com