



Atento@Home

La solución segura de CX desde cualquier lugar

WHITE PAPER

ATENTO





CONTENT

- 01 Propuesta de Valor
- 02 La seguridad importa
- 03 Atento@Home de un vistazo
- 04 Un día en la vida de Atento@Home
- 05 Conclusiones

01



ATENTO

Propuesta de valor

Atento@Home es una solución segura y nativa en la nube, que expande nuestro valor agregado a varios escenarios comerciales, cuando se necesita flexibilidad de ubicación, una aceleración rápida, acceso a talento especializado, horas extras de soporte y/o planes de continuidad del negocio, en caso de pandemias, desastres naturales o cambios de legislación.

Los pilares de Atento@Home



Seguridad avanzada

- **Solución nativa de la nube para maximizar la escalabilidad, el rendimiento y la seguridad en todas partes.**
- Conectividad segura de extremo a extremo
- **Experiencia multicanal** de gran calidad
- **Vigilancia de pantalla en tiempo real y reconocimiento facial para monitoreo de calidad y seguridad.**
- **Autenticación multifactor**
- **Otros controles de bloqueo de acceso no autorizados.** Ej. inicios de sesión simultáneos, bloqueo tras tiempo de inactividad, CTRL-C, CTRL-V, ALT-TAB, acceso bloqueado a periféricos, etc.



Operaciones integradas

- **Control de infraestructura totalmente integrado** que permite ofertas híbridas sólidas (waha + in situ), waha completo y continuidad empresarial.
- Modelo de **despliegue ágil que permite desplegar miles de agentes en menos de dos semanas.**
- Ventanilla única: **un punto de contacto para administrar su servicio** y equipos en todas las regiones.
- Capacidad de implementación flexible para **contratar y mover agentes en función de sus habilidades sin limitaciones geográficas.**
- **Aumento y reducción** de turno según las necesidades.



Participación

- Procesos de capacitación y **selección digital inteligente E2E basados en IA** para acelerar la expansión / crecimiento rápido y de alta calidad.
- **Aumento de la productividad y el compromiso** de los agentes a través de programas de gamificación, capacitación en línea, colaboración y desarrollo profesional.
- Capacidad para operar en todo el continente en América y EMEA, brindando **acceso a nuevos grupos de talento a costes óptimos.**
- Plataforma de **gamificación y colaboración** con clases y entrenamientos en vivo.
- **Políticas de inclusión social y diversidad que ofrecen igualdad de oportunidades** a nuestros empleados actuales y futuros.

02



ATENTO

La seguridad importa

Garantizamos la protección de los datos de nuestros clientes a través de un proceso integral de gestión de datos, que abarca la protección contra amenazas, pasando por el cifrado hasta la prevención de pérdida de datos.



Protección contra amenazas

Attack Surface Reduction reduce vulnerabilidades en tus aplicaciones con reglas inteligentes que ayudan a detener el malware

- Emulación y scripts previos a la ejecución
- Monitorización de anomalías de memoria y comportamiento
- Aprendizaje automático y protección basada en Inteligencia Artificial contra virus y malware.
- Protección en la nube para respuestas más rápidas a amenazas web nuevas o desconocidas y ataques a archivos.
- Aprendizaje automático avanzado y protección basada en inteligencia artificial para virus y amenazas de nivel superior
- Protección, monitoreo, análisis y generación de informes ante brotes de emergencia.



Cifrado de datos

- Cifrado automático en dispositivos compatibles.
- Opciones de configuración de cifrado avanzadas.
- Protección de almacenamiento extraíble.
- Aplicación y administración centralizada de BitLocker.
- Acceso directo y túnel de dispositivo VPN Always On.



Prevención de pérdida de datos

- Separación de datos personales y de negocios
- Control de acceso a aplicaciones.
- Protección contra copiar y pegar.
- Integración con Microsoft Information Protection.
- Reduce las superficies de ataque al minimizar los lugares donde tu organización es vulnerable a ciber amenazas y ataques.
- Recursos para configurar la protección de los dispositivos y aplicaciones de su organización

03

Atento@Home
de un vistazo

+ + + + +
+ + + +
+ + +
+ +
+

Ofrecemos los más altos estándares de seguridad y control con la flexibilidad de una solución nativa en la nube, que supervisa a los agentes que trabajan desde casa, desde cualquier lugar, con servicios en el sitio para maximizar la CX, la productividad de las operaciones y el compromiso de los empleados.

- Despliegue ágil de soluciones gracias a nuestra tecnología Cloud Native que proporciona un acceso seguro e ininterrumpido principio a fin, desde cualquier lugar.
- Cumplimiento de los requisitos de seguridad de datos más exigentes: autenticación multifactor, videovigilancia en tiempo real, funciones de bloqueo de acceso, etc.
- Acceso a nuevos grupos de talentos sin restricciones geográficas
- Proceso de reclutamiento digital y ágil diseñado para teletrabajadores, impulsado por IA para encontrar las mejores contrataciones, sin importar dónde se encuentren
- Portales de capacitación, colaboración y autogestión en línea para agilizar la incorporación
- Logística de kit para el hogar optimizada para garantizar que nuestros agentes puedan trabajar con confianza y eficiencia desde sus hogares desde el primer minuto.
- Gestión y operaciones integradas de la fuerza laboral para optimizar los recursos de Waha + In situ para adaptarse mejor a las demandas de las curvas y maximizar los resultados comerciales de nuestros clientes



+ + + + +
+ + + +
+ + +
+ +
+

Planificamos y entregamos nuestro proyecto de integración técnica sobre la mejor infraestructura nativa de la nube para garantizar una implementación rápida y sin problemas.

1 Solución nativa en la nube

Al proporcionar acceso a la nube sin restricciones de infraestructura física, optimizamos nuestros centros de administración y eliminamos el acceso a los servidores en el sitio.

2 Asistencia, ajuste y puesta en marcha

Al comprender los requisitos del cliente, definimos soluciones modulares e implementamos Atento@Home en el ecosistema completo de nuestros clientes y sus consumidores finales.

3 Agilidad

Plazos de entrega garantizados: 600 agentes para un solo cliente en menos de 2 semanas.

4 Escalabilidad

Plazos de entrega garantizados: 600 agentes para un solo cliente en menos de 2 semanas.



+ + + + +
+ + + +
+ + +
+ +
+
Simultáneamente con la configuración técnica, el proceso de reclutamiento digital impulsado por IA recluta al mejor talento afín con la marca, sin importar dónde se encuentre, en un tiempo récord

- 1 Perfil y salario**
Además del perfil de comportamiento que mejor se adapta a w@ha, también consideramos las habilidades de servicio y el encaje cultural con la marca del cliente.
- 2 Proceso de contratación de RR.HH. 100% digital**
Potenciado por la Inteligencia Artificial y las redes sociales, el proceso de selección se ejecuta en un entorno completamente virtual, que incluye envío de documentos, entrevistas y *onboarding*.

- 3 Lista de inspección**
Para garantizar altos niveles de desempeño y calidad de vida de los agentes, nos aseguramos de que tengan acceso a internet confiable, muebles y ferretería que cumplan con nuestros estándares ergonómicos.
- 4 Entrevista y entorno familiar**
Identificamos quién es el adecuado y tiene habilidades de autogestión. Nuestros reclutadores están preparados para brindar orientación a los agentes y las interacciones familiares mientras trabajan desde casa (solo donde esté permitido y siempre respetando las leyes de privacidad)



En la puesta en marcha operativa, nos aseguramos de que todos los aspectos de rendimiento, calidad y seguridad se logren por completo, todos los días.

1 Formalización
Se firma el contrato (incluye los términos de responsabilidad del equipo y la confidencialidad, junto con la revisión de beneficios y las políticas de atención médica)

2 Beneficios y asignaciones para empleados
En base en la legislación de cada país, se definen las asignaciones de política para los costos de reembolso de electricidad y banda ancha

3 Orientación sobre las mejores prácticas de oficina en el hogar
Múltiples orientaciones, consejos, reglas, advertencias y políticas para garantizar las mejores habilidades de comportamiento y autogestión, salud física y mental, soporte técnico y gestión de recursos humanos.

4 Entrega de kit de oficina en casa
Distribución de equipos, incluida la estación de trabajo, la cámara web, los auriculares, el softphone, las herramientas de comunicación y colaboración, etc.

5 Instalación y Configuración
Configuración asistida o no asistida, tests y homologación.



Gestionamos el cumplimiento de la programación y el seguimiento y control centralizados en tiempo real, integrando el trabajo desde el hogar y las operaciones tradicionales. Además, publicamos información empresarial transparente para nuestros clientes a través de nuestro BI flexible.



1 Plataforma de monitorización de desempeño

DPA: análisis de procesos y de escritorio, con supervisión de la actividad informática para mejorar la productividad de los empleados, gestionar los riesgos de seguridad y mejorar los procesos.

2 Control de la programación de adhesión

Gestión de horarios, inicio y cierre de sesión de estaciones y seguimiento de actividades autorizadas. Impide el acceso de empleados inactivos (vacaciones, bajas, ausencias).

3 Despliegue y mantenimiento

Equipo especializado dedicado a la implementación y el soporte de la solución de principio a fin.

4 Informes y BI

Arquitectura de BI flexible que permite un acceso seguro y en línea a los informes operativos de Atento y de los datos de los clientes. El acceso móvil a PBI está disponible.



El acceso autorizado y la seguridad de los datos están garantizados para asegurar que los datos de nuestros clientes estén siempre protegidos.

1 Comprobación de identidad biométrica

- Reconocimiento facial.
- Autenticación multifactor.

2 Bloqueo de acceso no autorizado

- Bloqueo de inicio de sesión simultáneo.
- Cierre de sesión de la estación de trabajo después de un tiempo de inactividad.
- Inicio de sesión bloqueado fuera del horario laboral (descansos, vacaciones, horario de trabajo).
- Apagado automático de computadoras inactivas para protección adicional.
- Acceso restringido a aquellas aplicaciones / sitios web necesarios.

3 Prevención de Fraude

Monitoreo de pantalla en tiempo real con reconocimiento facial. Marca nativa de agua en pantalla (que muestra la dirección IP, la hora y la fecha, el usuario, etc.)

4 Protección de Datos

- Acceso bloqueado a los periféricos de la máquina.
- Cifrado de datos de extremo a extremo.
- CTRL + C, CTRL + V, ALT + TAB acciones bloqueadas.
- Protección de almacenamiento extraíble.





Nuestra plataforma de participación en línea brinda actualizaciones periódicas de productos y procedimientos operativos, dentro de un ecosistema ágil y eficiente.



1 E-learning y Feed
Los agentes pueden interactuar con el contenido y hacer preguntas, generando un mayor compromiso en comparación con los modelos tradicionales de aprendizaje electrónico.

2 Wiki
Plataforma centralizada para compartir procesos y procedimientos. Consiste en una amplia biblioteca con archivos, incluyendo lecciones en video y búsqueda indexada.

3 Gamificación y Simulador
Solución inteligente para el compromiso del equipo. Los certificados y premios crean un compromiso y una personalización completos para cada agente, maximizando la CX.

4 Paneles
Importa indicadores de desempeño de otras herramientas. Mediante objetivos y puntuaciones, los equipos pueden analizar sus resultados y trabajar en la superación personal.

5 Manuales en línea
Manuales para Agentes en Casa y Liderazgo y Mejores Prácticas



04

ATENTO

Un día en la vida de Atento@Home



Atento@Home – Un día en la vida de Atento@Home

¿Cómo funciona este ecosistema?





Atento@Home – Un día en la vida de Atento@Home



Videoconferencias con los Líderes y Compañeros

Usando Microsoft Teams® como herramienta de comunicación y colaboración

Visualización de pantalla en tiempo real

Con fines de soporte y monitoreo de calidad

Monitorización de carga de trabajo y adherencia

Monitorización en tiempo real para garantizar el cumplimiento de la carga de trabajo planificada



Atento@Home – Un día en la vida de Atento@Home



Chat y llamadas de voz con análisis de calidad para feedback

Sesiones dedicadas para la mejora continua del rendimiento



Atento@Home – Un día en la vida de Atento@Home



Gamificación y Plataforma colaborativa

E-Learning y gamificación para capacitaciones de comportamiento, productos y reciclaje

Entrenamientos en directo – Aula remota

Uso de Microsoft Teams® para una interacción más fácil



Atento@Home – Un día en la vida de Atento@Home



Portal de autoservicio y chat web para problemas generales

Servicio de Atención de primer nivel, instalación propia, HR, WFM, y apoyo operacional (agentes)

Servicio de Atención de Segundo nivel y apoyo

SLA agresivos para minimizar el impacto en la productividad



Atento@Home – Un día en la vida de Atento@Home



Programas Sociales

Promoviendo el compromiso de los empleados, minimizando el impacto de la distancia social y manteniéndoles cerca de la marca y la cultura de la empresa.

Encuestas de Satisfacción

Recopilación de feedback para las áreas de soporte, enfocando la mejora continua del programa Atento @ Home



Atento@Home – Un día en la vida de Atento@Home



Acceso no autorizado bloqueado

Periféricos, copiar y pegar y ALT + TAB (fuera de VDI), URL, inicio de sesión fuera del horario laboral, autenticación multifactor, marca de agua en pantalla y reconocimiento facial

05

ATENTO

Conclusiones

Conclusiones



Atento migró más de 60.000 agentes en un plazo de 45 días desde el inicio de la pandemia, lo que demuestra nuestra **capacidad para implementar** y gestionar agentes remotos **a gran escala**.



Empleados felices significa clientes felices: el **compromiso** con los supervisores y agentes en el nuevo modelo se correlaciona directamente con una **mayor satisfacción del cliente y productividad**. Las prácticas ágiles de colaboración son esenciales durante el recorrido de los empleados de principio a fin.



Tener una estrategia sólida de **tecnología nativa en la nube** es clave para brindar servicios flexibles y de alta calidad, reforzado por nuestras **asociaciones con líderes de alta tecnología** en todo el mundo.



Atento no comercializa Atento@Home como tecnología autónoma. Es una **solución E2E** que expande nuestros servicios CX para teletrabajo: asegura **operaciones confiables y mejora la satisfacción del cliente**



La seguridad es un tema clave e implica mucho más que tecnología: **la seguridad debe gestionarse E2E**, desde la selección de perfiles hasta el diseño de la experiencia del cliente, la conectividad, la vigilancia, el diseño del lugar de trabajo, etc.



Atento **cumple con las leyes locales** así como con las regulaciones de trabajo en los países en los que opera, con una oferta rentable y también es capaz de **contratar y gestionar empleados en todas partes** para un programa verdaderamente global



En un entorno virtual, tener procesos operativos sólidos es incluso más crítico que en un entorno in situ, y esos procesos deben estar **perfectamente orquestados con los in situ**, particularmente en modelos híbridos de hogar + in situ.



Cuando es necesario, **adaptamos soluciones** que cumplen con los requisitos de **seguridad de datos** avanzados en industrias como Finanzas, y Healthcare, p. enmascaramiento de datos front-end, integración con bots de chat o IVR inteligentes para administrar transacciones con tarjetas de crédito, etc.



Atento @ Home permite una amplia gama de nuevas oportunidades en desarrollo y aún por explorar que vendrán en los próximos meses ...

+ + + + +
+ + + +
+ + +
+ +
+

Better experiences.
Higher value

www.atento.com



ATENTO

Leading
Next Generation CX

