

Atento@Home

A solução de CX segura,
Em Qualquer Lugar

WHITE PAPER

ATENTO





ÍNDICE

- 01 Proposta de Valor
- 02 Segurança É Muito Importante
- 03 Um rápido olhar sobre o Atento@Home
- 04 Um dia na vida do Atento@Home
- 05 Conclusões

01



Proposta de Valor

ATENTO

A Atento@Home é uma solução segura, baseada na nuvem, que expande nosso valor agregado em vários cenários corporativos onde a localização flexível é fundamental, tal como em uma rápida aceleração das operações, acesso a talentos especializados, suporte para horas extras, e/ou planos de continuidade dos negócios no caso de pandemias, desastres naturais, ou mudanças nas leis.

Pilares do Atento@Home



Segurança Avançada

- **Solução nativa na nuvem** para maximizar **escalabilidade, desempenho e segurança em qualquer lugar**.
- Conectividade protegida de ponta a ponta
- **Experiência multicanal** de alta qualidade.
- **Vigilância em tela e reconhecimento facial** em tempo real para monitorar **qualidade e segurança**.
- **Autenticação multifatorial**
- **Outros controles para bloqueio de acessos não autorizados**, e.g. logins simultâneos, bloqueio após tempo de inatividade, CTRL-C, CTRL-V, ALT-TAB, bloqueio de acesso a periféricos, etc.



Operações Integradas

- **Controle** totalmente **integrado de infraestruturas** que possibilita robustas ofertas híbridas (waha + presencial), totalmente waha, e para continuidade dos negócios.
- Modelo de **implementação ágil** que permite **acionar 00's de agentes em menos de duas semanas**.
- Serviço de "balcão único": **um único ponto de contato para administrar seu serviço** e suas equipes em várias regiões.
- Capacidade de implementação flexível para **contratar e transferir agentes com base em suas habilidades sem limitações geográficas**.
- **Aumenta e reduz o** turno de trabalho com base nas suas necessidades.



Engajamento das Pessoas

- Processos E2E digitais e **inteligentes de seleção e treinamento baseados em IA** para acelerar uma expansão/crescimento rápido e de alta qualidade
- **Maior produtividade e engajamento** dos agentes através de gamificação, treinamento online, colaboração e programas de desenvolvimento da carreira.
- Capacidade de operar **em todo o continente** nas Américas e EMEA, provendo **acesso a novos bancos de talentos e com um excelente custo**.
- Plataforma de **Gamificação e Colaboração** com treinamentos ao vivo em sala de aula.
- **Políticas de inclusão social e diversidade** que **oferecem oportunidades iguais** aos nossos atuais e futuros funcionários.

02

A woman with long brown hair, wearing a yellow sweater, is smiling while holding a black smartphone. A white, wireframe-like facial recognition overlay is superimposed on her face, with lines extending from the phone towards her eyes. The background is a blurred indoor setting with bookshelves. The entire image has a light blue tint.

Segurança É Muito Importante

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

Garantimos a proteção dos dados dos nossos clientes através de um processo holístico de gestão de dados que cobre desde a proteção contra ameaças, passando pela criptografia de dados, até a prevenção contra a perda de dados



Proteção Contra Ameaças

Redução da Superfície de Ataque diminui as vulnerabilidades das suas aplicações com regras inteligentes que ajudam a deter malwares

- Emulação e scripts pré-execução.
- Monitoramento com memória de anomalias e comportamentos
- Proteção contra vírus e malwares baseada em aprendizado de máquina e IA.
- Proteção na nuvem para respostas mais rápidas a ameaças novas/desconhecidas baseadas na Internet.
- Proteção contra ataques não baseados em arquivos.
- Proteção avançada contra vírus e ameaças de nível máximo baseada em aprendizado de máquina e IA.
- Proteção emergencial contra surtos, monitoramento, análises e relatórios.



Criptografia de Dados

- Criptografia automática em dispositivos compatíveis.
- Opções de configuração avançada de criptografia.
- Proteção para unidades de armazenamento removíveis.
- Gestão e aplicação de BitLocker Centralizado.
- Túnel de dispositivos Direct Access & Always On VPN (Acesso Direto & VPN Sempre Ativado).



Prevenção Contra a Perda de Dados

- Separação de dados pessoais e corporativos.
- Controle de acesso a aplicações.
- Proteção contra Copiar e Colar.
- Integração com Microsoft Information Protection.
- Reduz as superfícies de ataque, minimizando os locais onde sua organização está vulnerável a ameaças cibernéticas e ataques.
- Recursos para configurar proteção de dispositivos e aplicações na sua organização.

03

Um rápido olhar sobre o
ATENÇÃO
Atento@Home

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

Oferecemos os mais altos padrões de segurança e controle com a flexibilidade de uma solução nativa na nuvem que orquestra agentes de trabalho remoto em qualquer lugar com serviços presenciais para maximizar a CX, a produtividade das operações, e o engajamento dos funcionários.

- Implementação ágil da solução graças à nossa tecnologia Cloud Native que provê acesso seguro e ininterrupto ponta a ponta desde qualquer ponto ou lugar.
- Conformidade com os requisitos para segurança de dados mais exigentes: Autenticação multifatorial, vigilância por vídeo em tempo real, funcionalidades para bloqueio de acessos, etc....
- Acesso a novos bancos de talentos sem nenhuma restrição geográfica
- Processo de recrutamento digital e ágil adaptado a trabalhadores remotos, movido por IA para encontrar os melhores candidatos, não importa onde possam estar
- Portais online para treinamento, colaboração e autogestão para agilizar o processo de integração
- Logística de kits residenciais otimizada para garantir que nossos agentes possam trabalhar com confiança e eficiência em suas residências desde o primeiro minuto.
- Gestão integrada da força de trabalho e operações para otimizar os recursos Waha+Onsite para melhor atender às curvas de demanda e maximizar os resultados corporativos dos nossos clientes



+ + + + +
+ + + +
+ + +
+ +
+
Planejamos e entregamos nosso projeto de integração técnica usando a melhor infraestrutura nativa na nuvem da sua classe para garantir uma implementação rápida e perfeita

- 1 Solução Cloud Native**
Ao prover acesso na nuvem e sem nenhuma restrição para a infraestrutura física, otimizamos nossos centros administrativos e eliminamos o acesso aos servidores locais.
- 2 Assistir, Ajustar & Go-Live**
Por compreendermos os requisitos do cliente, definimos soluções modulares e implementamos o Atento@Home em todo o ecossistema de nossos clientes e seus consumidores finais.
- 3 Agilidade**
Garantindo os tempos de entrega: 600 agentes para um único cliente em menos de 2 semanas.
- 4 Escalabilidade**
Capacidade de escalar os serviços conforme seja necessário, em qualquer lugar e em várias regiões simultaneamente se necessário: +50k agentes trabalhando em casa em menos de 2 semanas.



Simultaneamente à configuração técnica, o processo de recrutamento digital movido por IA recruta os melhores talentos compatíveis com as suas necessidades, não importa onde eles possam estar, em tempo recorde

1 Perfil & Remuneração

Além do perfil comportamental mais adequado para w@ha, também consideramos as habilidades para prestar serviços, e sua adequação cultural com a marca do cliente.

2 Processo de Contratação de RH 100% Digital

Movido por Inteligência Artificial e mídias sociais, o processo de seleção é executado em um ambiente totalmente virtual, que inclui a apresentação de documentos, entrevistas e integração.

3 Lista de Verificação de Inspeções

Para garantir altos níveis de desempenho e a qualidade de vida dos agentes, nos certificamos de que tenham acesso a conexão de Internet, mobiliário e hardwares confiáveis, que atendam aos nossos padrões de ergonomia.

4 Entrevista e Ambiente Residencial

Identificamos quem é o candidato mais adequado e possui habilidades de autogestão. Nossos recrutadores estão preparados para prover orientações para interações entre agentes e familiares durante o trabalho em casa (apenas onde isso for permitido, e sempre respeitando as leis de privacidade)



No Go-Live operacional, garantimos que todos os aspectos relativos a desempenho, qualidade e segurança sejam plenamente alcançados, todos os dias.

1 **Formalização**

O contrato é executado, (inclui termos de responsabilidade pelos equipamentos e confidencialidade, além de análise dos benefícios e políticas para planos de saúde).

2 **Benefícios e Compensações Monetárias para o Funcionário**

Com base na legislação de cada país, são definidas políticas de compensações para reembolso dos custos com eletricidade e Banda Larga

3 **Orientações sobre as Melhores Práticas de Trabalho Remoto**

Várias orientações, dicas, regras, advertências e políticas para garantir as melhores habilidades comportamentais e de autogestão, saúde física e mental, suporte técnico, e gestão de RH.

4 **Entrega de Kits de Trabalho Remoto**

Distribuição de equipamentos, incluindo estações de trabalho, webcams, fones de ouvido, softphones, ferramentas de comunicação & colaboração, etc.

5 **Instalação e Configuração**

Configuração assistida ou não assistida, testes e homologação.



Administramos a aderência aos cronogramas de trabalho e monitoramento & controle centralizados e em tempo real, integrando o trabalho em casa e as operações tradicionais. Além disso, publicamos insights empresariais transparentes para nossos clientes através da nossa flexível BI.

- 1 Plataforma para monitoramento do desempenho**
DPA – Desktop and Process Analytics (Análises de Processos e Áreas de Trabalho), com monitoramento das atividades em computadores para melhorar a produtividade dos funcionários, administrar os riscos para a segurança, e aperfeiçoar os processos.
- 2 Implementação e manutenção**
Equipe especializada dedicada à implementação e suporte para a solução ponta a ponta

- 3 Controle da Aderência aos Cronogramas de Trabalho**
Gestão dos cronogramas de trabalho, do login e logout nas estações de trabalho, e monitoramento das atividades autorizadas. Impede o acesso de funcionários inativos (férias, licenças, ausências).

- 4 Relatórios e BI**
Arquitetura flexível de BI que possibilita acesso seguro e online a relatórios operacionais com dados da Atento e/ou dos clientes. Acesso móvel a PBI está disponível.



Acesso autorizado e segurança de dados são garantidos para assegurar que os dados dos nossos clientes estejam sempre protegidos.

1 Verificação biométrica de identidades

- Autenticação multifatorial
- Reconhecimento facial

2 Bloqueio de acessos não autorizados

- Bloqueio de logins simultâneos.
- Logout da estação de trabalho após tempo de inatividade.
- Logon bloqueado fora do horário de trabalho (pausas, férias, cronogramas de trabalho.)
- Desligamento automático de computadores inativos para prover proteção adicional.
- Acesso restrito àqueles apps/sites de Internet necessários.

3 Prevenção de Fraudes

- Monitoramento em tela em tempo real com reconhecimento facial.
- Marca d'água nativa na tela (mostrando endereço de IP, hora e data, usuário, etc.)

4 Proteção de Dados

- Bloqueio de acesso a máquinas periféricas.
- Criptografia ponta a ponta de dados.
- Funções CTRL+C, CTRL+V, ALT+TAB bloqueadas.
- Proteção para unidades de armazenamento .removíveis





Nossa plataforma para engajamento online fornece atualizações regulares para produtos e procedimentos operacionais, em um ecossistema ágil e eficiente

1 E-learning e Feed
Agentes podem interagir com conteúdos e fazer perguntas, gerando maior engajamento se comparado aos modelos de e-learning tradicionais.

2 Wiki
Plataforma centralizada para compartilhar processos e procedimentos. Exibe uma vasta biblioteca de arquivos, incluindo aulas em vídeo e pesquisa indexada.

3 Gamificação e Simulador
Solução inteligente para engajamento de equipes. Certificados e prêmios criam total engajamento e customização para cada agente, maximizando a CX.

4 Painéis de Controle
Importa indicadores de desempenho de outras ferramentas. Através de metas e pontuações, as equipes podem analisar seus resultados e trabalhar para melhorar seu próprio desempenho.

5 Manuais Online
Manuais e Melhores Práticas para Agentes Residenciais e Líderes



04

ATENTO

Um dia na vida do
Atento@Home



Atento@Home – Um dia na vida do Atento@Home

Como funciona esse ecossistema?





Atento@Home – Um dia na vida do Atento@Home



Videoconferências com Líderes e Colegas de Equipe

Usando Microsoft Teams® como ferramenta de comunicação e colaboração

Visualização de tela em tempo real

Para fins de suporte e monitoramento da qualidade

Monitoramento da aderência à carga e à escala de trabalho

Monitoramento em tempo real para garantir que a carga de trabalho planejada seja realizada



Atento@Home – Um dia na vida do Atento@Home



Chamadas de Voz e Bate Papo com Análise da Qualidade para prover feedback

Sessões dedicadas para aperfeiçoamento contínuo do desempenho



Atento@Home – Um dia na vida do Atento@Home



Plataforma de Gamificação e Colaboração

E-Learning e gamificação para treinamentos comportamentais, sobre produtos e reciclagem

Treinamentos ao Vivo – Sala de Aula Remota

Usando Microsoft Teams® para proporcionar uma interação mas fácil



Atento@Home – Um dia na vida do Atento@Home



Portal de autoatendimento e webchat para questões gerais

Central de serviço da 1ª camada, autoinstalável, RH, WFM e suporte operacional (anjos)

Central de Serviço da 2ª Camada e Suporte em Campo

SLA's (Acordos de Nível de Serviço) agressivos para minimizar o impacto sobre a produtividade



Atento@Home – Um dia na vida do Atento@Home



Programas Sociais

Para promover o engajamento de funcionários, minimizar o impacto do distanciamento social, e mantê-los mais próximos da marca e da cultura da empresa

Pesquisas de Satisfação

Reunindo feedbacks para as áreas de suporte, focando a melhoria contínua do programa Atento@Home



Atento@Home – Um dia na vida do Atento@Home



Bloqueio de acessos não autorizados

Periféricos, Copiar e Colar & ALT+TAB (fora de VDI), URL's, logon fora do horário de trabalho, autenticação multifatorial, marca d'água na tela e reconhecimento facial

05

ATENÇÃO

Conclusões

Conclusões



A Atento migrou +60K agentes em 45 dias no início da pandemia, mostrando nossa **capacidade de implementar** e administrar agentes remotos **em larga escala**



Funcionários felizes significa clientes felizes: o **engajamento** com supervisores e agentes no novo modelo está diretamente **relacionado com melhor satisfação dos consumidores e maior produtividade**. Práticas ágeis de colaboração são essenciais durante a jornada ponta a ponta do funcionário.



Possuir uma robusta estratégia tecnológica **nativa na nuvem** é fundamental para prover **serviços flexíveis e de alta qualidade**, o que é reforçado pelas nossas parcerias com líderes de setores de alta tecnologia do mundo todo



A Atento não vende o Atento@Home como uma tecnologia isolada. Esta é uma **solução E2E** que expande nossos serviços de CX para o trabalho remoto: Garante **operações confiáveis** e melhora a **satisfação dos clientes**



Segurança é um tópico muito importante, e envolve muito mais do que tecnologia: **A segurança precisa ser administrada E2E**, da seleção de perfis até o design da experiência do cliente, conectividade, vigilância, design do local de trabalho, etc.



A Atento **cumpr**e as **regulamentações** e leis trabalhistas **locais** nos países onde operamos, com uma oferta de baixo custo, e também é capaz de **contratar e administrar funcionários em qualquer lugar** para prover um programa realmente global.



Em um ambiente virtual, possuir sólidos processos operacionais é ainda mais crítico do que em um ambiente presencial, e esses **processos** precisam ser **perfeitamente orquestrados com os processos presenciais**, particularmente em modelos híbridos residência+unidade local



Quando necessário, **adaptamos as soluções** em conformidade com os requisitos de **segurança de dados avançada** em indústrias tais como **BFSI e Serviços de Saúde**, e.g. mascaramento de dados nos processos iniciais, integração com chatbots ou IVRs Inteligentes para administrar transações com cartões de crédito, etc.



A Atento@Home oferece uma ampla gama de novas oportunidades em desenvolvimento e ainda a serem exploradas que serão anunciadas nos próximos meses...



Melhores experiências.
Maior valor

www.atento.com



 Leading
Next Generation CX 