



+ + + + +

+ + + +

+ + +

+ +

+

Whitepaper

# Atento@Home:

A solução para gestão da experiência do consumidor, segura e nativa em nuvem para agregar valor aos seus negócios.

## Índice

### A nova realidade: trabalho remoto

01

As necessidades do consumidor

Os novos hábitos

### Atento@Home

04

Os três pilares

Segurança Avançada

Operações Integradas

Participação

### Atento@Home agrega valor aos seus negócios

09

Agentes

Operação

### A continuidade dos negócios: Transformação com o Atento@Home

13



A resiliência, ou a capacidade de adaptação das empresas, foi desafiada em 2020 devido à pandemia do COVID-19. A transição foi dura para as organizações que não estavam preparadas para atender às novas exigências do mercado: transferir suas atividades para a esfera virtual e garantir a melhor experiência do consumidor.

Nesse contexto da chamada nova realidade, onde o **teletrabalho** será uma exigência para mais de **43% da população** no mundo todo, de acordo com a organização Global Workplace Analytics, o Atento@Home tem respondido a esse desafio oferecendo para você a infraestrutura necessária para contratar equipes de gestão da experiência do consumidor de forma remota e segura do princípio ao fim e desde qualquer lugar.

Você conhecerá através deste documento como o Atento@Home ajudará você a agregar valor aos seus negócios e impulsionar seus resultados comerciais através da melhor **Gestão da Experiência do Consumidor com agentes que oferecem um atendimento omnicanal de forma remota e segura.**



## A nova realidade: trabalho remoto

A crise sanitária gerada pelo COVID-19 transformou a dinâmica das interações com os clientes e impulsionou a transformação digital em empresas de todos os setores, abrindo caminho para uma nova realidade, cujo conceito guarda-chuva é impulsionado por uma **Economia de Baixo Contato (Low Touch Economy)**.

De acordo com o **Board of Innovation (criador do conceito)**, a Economia de Baixo Contato nasce do surgimento de novos hábitos marcados por uma menor interação física entre consumidores finais e serviços ou produtos. Essa nova dinâmica tem feito com que as empresas repensem e transformem seu modo de oferecer produtos e serviços e de se relacionar com seus clientes.

Diante dessa nova realidade, é fundamental garantir a melhor Experiência do consumidor através de serviços de gestão especializados e com esquemas flexíveis, ágeis e seguros, para permitir que as empresas **respondam de forma remota às novas exigências e necessidades dos consumidores**.

Pensando nisso, na Atento expandimos nossa oferta de valor agregado para esses diversificados cenários comerciais que exigem que sua empresa ofereça um melhor CX, flexibilidade geográfica, uma rápida expansão do espaço de trabalho, capacidade de responder a um pico no volume de chamadas, ou administrar serviços sazonais, permitindo que os agentes trabalhem em casa de forma segura –cumprindo os níveis de segurança da informação, uso de novas tecnologias, e gestão de equipes– e tudo isso mantendo a continuidade das operações.



## As necessidades do consumidor

Queremos que sua empresa melhore sua gestão da experiência do consumidor respondendo às novas necessidades do mercado, e fazemos isso através de uma equipe remota que trabalha seguindo os mais altos padrões de segurança e controle, capaz além disso de maximizar o desempenho da seu CX e escalar a operação em qualquer lugar e em qualquer situação. Desse modo, poderemos agregar valor aos seus negócios diante dos desafios atuais e futuros.

Em um período de tempo muito curto, a COVID-19 desencadeou as seguintes mudanças:

- + Trabalho remoto: Acelerou a adoção do teletrabalho e estima-se que essa tendência será mantida.
- + Por isso, ao contar com um aliado experiente e capaz de oferecer a melhor experiência do consumidor, através de agentes que oferecem atendimento omnicanal de forma segura e seguindo um esquema de trabalho remoto, você terá as armas necessárias para se adaptar ao novo ambiente.
- + Colocou a experiência do consumidor no centro da estratégia: nessa nova dinâmica os usuários valorizam interações mais humanas nos canais virtuais.
- + A personalização é imprescindível para diferenciar-se da concorrência e adquirir a agilidade necessária para oferecer ao cliente uma oferta de acordo com suas necessidades é a jogada certa.

Em 2021, entre **25%** e **30%** da força de **trabalho atuará em casa** durante vários dias da semana.

\*Fonte: Global Workplace Analytics

Mais de **56%** desejam ter uma experiência mais humana nos ambientes digitais.

\*Fonte: Deloitte.

**82%** dos clientes estão mais dispostos a fazer mais negócios com marcas que ofereçam serviços personalizados e respondam rapidamente às suas necessidades.

\*Fonte: Deloitte.

## Os novos hábitos

As medidas de distanciamento social para reduzir os surtos de COVID-19 têm colocado as interações digitais como a melhor opção para atender às novas necessidades dos clientes – menor contato e melhores medidas sanitárias – e esses comportamentos também são uma oportunidade para gerar uma oferta mais criativa para nossos serviços e consolidar a conexão com os clientes.



Um exemplo disso foi o comércio eletrônico, cuja demanda cresceu exponencialmente. Em duas semanas, durante o pico do contágio, obteve um crescimento de **25%**, superando sua taxa anual de 14%, segundo um relatório global da consultora McKinsey. Diante de tais cenários, nos quais os clientes devem responder rapidamente a exigências tais como:

- + Responder aos altos picos de volume com talentos especializados.

---

- + Melhorar a qualidade do seu serviço de atendimento ao consumidor.

---

- + Oferecer uma experiência omnicanal.

---

- + Personalizar a oferta.

E fazer tudo isso em tempo recorde e sem interromper as operações dos clientes.

É exatamente isso: o **Atento@Home** permite que você responda a essas novas necessidades corporativas de forma segura e garantindo a melhor experiência do consumidor de forma ágil, escalável e segura, através dos nossos agentes, que na Atento somam mais de 150.000 colaboradores no mundo todo trabalhando de forma remota, híbrida e física.





## Atento@Home

É uma solução segura e nativa na nuvem, que amplia nossa oferta de valor agregado para vários cenários comerciais, quando se necessita de flexibilidade geográfica, um aceleração rápido, acesso a talentos especializados, horas extras para suporte e/ou planos de continuidade dos negócios no caso de pandemias, desastres naturais, ou mudanças na legislação.

Do mesmo modo, é importante enfatizar que o **Atento@Home** combina uma infraestrutura tecnológica e ferramentas de gestão para transferir a operação de agentes para suas residências de forma segura e garantir uma experiência extraordinária tanto para nossos clientes quanto para nossos agentes.

Um diferenciador do nosso modelo de CX remota é utilizar processos de gestão 100% digitais entre nossos colaboradores, incluindo processos de contratação de agentes e capacitação online, entre outros.

Atualmente, contamos com uma sólida carteira de serviços consolidados para satisfazer as necessidades comerciais de qualquer empresa que necessite trabalhar de forma remota:

+ Atendimento ao cliente. + Vendas.

+ Back office.

+ Suporte técnico e faturamento/cobranças.

## Os três pilares

O modelo da **Atento@Home** baseia sua solução E2E na expansão de seus serviços de Gestão da Experiência do Consumidor (CX) para o teletrabalho, garantindo operações confiáveis e melhorando a satisfação dos clientes através dos seguintes pilares:

### Segurança Avançada

É um item fundamental. Em um esquema de trabalho remoto, garantir a segurança, a privacidade das informações, e a proteção dos dados é uma questão complexa, pois operar fora do perímetro de segurança da empresa pode ser catastrófico.

Por isso, na **Atento@Home** focamos nossos esforços em proteger suas informações, sem que isso complique a operação de nossos agentes; pelo contrário, nossa solução nativa na nuvem maximiza a escalabilidade, o rendimento e a segurança não importa onde seus colaboradores estejam.

**+ de 4.000** ataques cibernéticos por dia no mundo todo crescimento de **+400%** nos ataques na era pós-COVID-19.

\*Source: FBI

#### O Atento@Home oferece:

- + Conectividade segura ponta a ponta.
- + Experiência omnicanal de alta qualidade.
- + Monitoramento de tela em tempo real e reconhecimento facial para controle da qualidade e da segurança.
- + Autenticação multifatorial (oferecer um sistema de segurança mais robusto ao verificar a identidade através de dois fatores, senha e dados biométricos, tais como impressão digital ou da retina).
- + Outros controles de bloqueio de acessos não autorizados, tais como inícios de sessões simultâneas, bloqueio após tempo de inatividade, utilização de comandos copiar e colar, ou negar a conexão de periféricos como USB, entre outros.



Nosso nível de segurança vai muito mais além. O **Atento@Home** também executa um processo integral de gestão de dados, e assim protegemos as informações de nossos clientes contra ameaças, acessos não autorizados, ou possíveis fraudes. Alcançamos os níveis mais altos de segurança graças à implementação das seguintes medidas:



## Proteção contra ameaças

O foco da solução **Attack Surface Reduction** é reduzir as vulnerabilidades das aplicações utilizando regras 'inteligentes' que ajudam a deter malwares (conteúdos maliciosos).

- + Emulação e scripts anteriores à execução.
- + Monitoramento de anomalias na memória e comportamento.
- + Aprendizado automático e proteção baseada em Inteligência Artificial (IA) contra vírus e malwares.
- + Proteção na nuvem para responder mais rapidamente a ameaças na Internet, novas ou desconhecidas, e a ataques embutidos em arquivos.
- + Proteção, monitoramento, análise e geração de relatórios para lidar com situações de emergência.



## Encriptação de dados

- + Encriptação automática em dispositivos compatíveis.
- + Opções avançadas para configuração de encriptação.
- + Proteção de dispositivos de armazenamento removíveis (USB, por exemplo).
- + Aplicação e administração centralizada de BitLocker.
- + Acesso direto e configurador de dispositivo VPN (Rede Privada Virtual) Always On.



## Prevenção da perda de dados

- + Separação de dados pessoais e corporativos.
- + Controle do acesso a aplicações.
- + Proteção contra comandos copiar e colar.
- + Integração com Microsoft Information Protection.
- + Reduz as superfícies de ataque ao minimizar os pontos onde sua organização está vulnerável a ameaças e ataques cibernéticos.
- + Recursos para configurar a proteção de dispositivos e as aplicações da sua empresa.



Na nova realidade, um dos problemas que os clientes enfrentam ao migrar para um modelo de operação remota é a segurança. Por isso, essa questão é um dos pilares da **Atento@Home: oferecer uma experiência uniforme ao replicar nas residências dos agentes o mesmo ambiente seguro que oferecemos no local de trabalho.**

## Operações Integradas

A crise gerada pela COVID-19 está dando lugar a um nível recorde de interações, e com picos de novas consultas além daquelas associadas à pandemia, tais como adiamentos de pagamentos, cancelamentos de viagens, consultas médicas, solicitações de suporte financeiro, entre outras. O modelo **Atento@Home** oferece a empresas de todos os setores uma maior capacidade de reação e adaptação a essa diversidade de solicitações de serviços administrativos, garantindo a melhor Experiência do Consumidor.

Nesse sentido, o **Atento@Home** oferece:

- + Controle totalmente integrado da infraestrutura, que permite oferecer soluções híbridas sólidas (Remota [Trabalho em casa] + no local), remoto integral, e continuidade dos negócios.
- + Modelo de implementação ágil que permite habilitar milhares de agentes em menos de dois meses.
- + Gestão centralizada, um ponto de contato para administrar seus serviços e suas equipes em todas as regiões.
- + Capacidade de implementação flexível para contratar e transferir agentes em função de suas habilidades e sem nenhuma limitação geográfica.
- + Aumento e redução dos turnos de trabalho, segundo suas necessidades.

A esse respeito, a tecnologia nativa na nuvem da **Atento@Home** tem mostrado ser uma peça fundamental para que os agentes acessem todas as informações e com total segurança desde suas residências.

Não devemos esquecer que em momentos de incertezas e crise é necessário reagir rapidamente, especialmente quando apostamos na reativação do consumo ou na recuperação dos níveis de vendas anteriores à pandemia.

75% das empresas reportaram uma queda em suas vendas, e 69% delas redefinirão sua estratégia comercial para enfrentar e superar essa queda do consumo, dando prioridade a um plano de vendas com atendimento omnicanal.

## Participação

O esquema de trabalho remoto sobreviverá à atual fase de confinamento, e os hábitos surgidos durante essa pandemia também permanecerão. Por isso, a oferta da **Atento@Home** faz sentido para as organizações que desejam maximizar o desempenho da sua gestão da experiência do consumidor e escalar suas operações em qualquer lugar. Será fundamental estar preparado para a nova realidade, e por isso esse pilar inclui:

- + Processos de capacitação e seleção digital inteligente E2E baseados em IA para acelerar a expansão ou crescimento com alta qualidade.
- + Incremento da produtividade e da dedicação dos agentes através de programas de gamificação (técnica de aprendizado que utiliza jogos eletrônicos), capacitação online, colaboração e desenvolvimento profissional.
- + Capacidade de operar em todo o continente, nos Estados Unidos, América Latina, e EMEA, oferecendo acesso a novos bancos de talentos e por um custo excelente.
- + Plataforma de gamificação e colaboração com aulas e treinamentos ao vivo.
- + Políticas de inclusão social e diversidade que oferecem igualdade de oportunidades aos nossos funcionários atuais e futuros.

Oferecer a melhor experiência para o cliente faz parte do **ADN da Atento@Home**, e para fazer isso melhoramos a gestão através de uma plataforma de participação online que oferece atualizações periódicas de produtos e procedimentos operacionais, em um ecossistema ágil e eficiente.

As empresas líderes em experiência do consumidor possuem **16%** mais vantagens comerciais se comparadas àquelas que não a utilizam.

\*Fonte: Temkin Group.



## O Atento@Home agrega valor aos seus negócios

A contingência sanitária tem desafiado os modelos de negócios e operação das empresas, mas também tem sido um elemento catalizador da inovação. Ao combinar uma infraestrutura tecnológica e ferramentas de gestão para transferir a operação de agentes para suas residências de forma segura, e garantir uma experiência extraordinária tanto para nossos clientes quanto para nossos colaboradores, nos tornamos a alternativa segura para lidar com cenários de crise como o atual, e para enfrentar eventos futuros, graças às nossas ferramentas de monitoramento em tempo real e ao acompanhamento caso a caso do atendimento ao cliente que oferecemos, ajudando você a vislumbrar novos horizontes e agregar muito mais valor aos seus negócios.

Outro ponto importante diante dessa nova realidade é que concentrar todos os esforços em um único canal de contato não é a melhor estratégia nesses tempos, onde o consumidor exige um CX omnicanal, ágil e transparente.

O modelo da **Atento@Home** responde a essas novas exigências do mercado de CX, que requer operações ágeis, escaláveis, flexíveis e confiáveis. Desse modo, ter a capacidade de realizar processos de seleção e recrutamento 100% digitais é a melhor estratégia para responder às suas necessidades corporativas.

É igualmente importante lembrar que agilizamos não apenas o atendimento telefônico, mas também habilitamos os demais canais digitais e a automação de suas operações através de Bots.



Planejamos e entregamos nosso projeto de integração técnica usando a melhor infraestrutura nativa na nuvem para garantir uma implementação rápida e sem nenhum problema.

Cada ação é projetada para agregar o maior valor possível para a sua empresa, priorizando os níveis de satisfação dos clientes.

Nesse novo cenário, **quase 80% das empresas modificaram o uso de seus canais após a pandemia:**

**31%** em consultas e ocorrências.

**28%** no serviço de vendas.

Para garantir que nossos clientes tenham um serviço transparente, inclusivo, e com maior produtividade, e possam garantir a continuidade de seus negócios com a melhor CX, vamos conhecer mais a fundo as peças que compõem o **Atento@Home**:

## O agente

Contamos com um processo de recrutamento e seleção movido por IA, e assim temos certeza que poderemos escolher os melhores talentos disponíveis e adequados para a sua marca. Tudo isso, não importa onde você esteja e em um tempo recorde.

**O processo de contratação de RH é 100% digital e ativado usando tecnologia de Inteligência Artificial e as redes sociais.** De forma virtual, o candidato envia sua documentação, realiza as entrevistas, e participa do seu processo de integração.

Após termos escolhido nosso agente, damos um passo além e garantimos que ele tenha acesso confiável à Internet, e mobiliário e ferramentas compatíveis com nossos padrões ergonômicos e que nos permitam garantir os mais altos níveis de desempenho e qualidade de vida para nossos colaboradores. Isso nos permite oferecer o melhor modelo de CX para a sua empresa.

O passo seguinte envolve a habilitação operacional do novo talento. Nesse sentido, nos certificamos de que ele receba orientações adequadas sobre as melhores práticas de home office e trabalho residencial.

Nesse ponto são entregues todos os insumos necessários para sua operação remota: estação de trabalho, webcam, fones de ouvido, softphone e ferramentas de comunicação e colaboração. Ele também recebe suporte para instalar e configurar os equipamentos, e verificamos sua implementação correta através de testes e homologação.



Um aspecto essencial para qualificar nossos agentes é sua capacitação, onde lhes oferecemos uma plataforma online que fornece atualizações periódicas sobre produtos e procedimentos operacionais de forma ágil e eficiente através das seguintes ferramentas:

- 1) **E-learning and Feed.** Diferentemente dos outros sistemas de aprendizado remoto, nossos agentes interagem com o conteúdo online e podem fazer perguntas.
- 2) **Wiki.** É uma plataforma centralizada para compartilhar processos e procedimentos através de uma ampla biblioteca de arquivos de documentos, aulas em vídeo, e pesquisas indexadas.
- 3) **Gamificação e Simulador.** Através de uma técnica de aprendizado lúdica e uma solução personalizada com certificados e prêmios, elevamos o nível de dedicação dos nossos agentes, conseguindo maximizar a CX em cada interação.
- 4) **Painéis.** Exibem os indicadores de desempenho dos agentes, com os resultados sendo importados de outras ferramentas. Essa atividade permite que as equipes mensurem e analisem seus resultados.
- 5) **Manuais online.** Contamos com manuais para Agentes Residenciais e Liderança, e Melhores Práticas.

A Atento já migrou mais de 60.000 agentes em um prazo de 45 dias desde o início da pandemia, o que demonstra nossa capacidade de implementar e administrar agentes remotos em grande escala.

## Operação

Oferecemos para você uma alternativa rentável frente ao modelo tradicional de gestão de CX e com o mesmo conjunto de habilidades. Como conseguimos fazer isso? Através de ferramentas tecnológicas avançadas e processos internos completos. Desse modo ajudamos a fazer com que nossos colaboradores trabalhem com toda a confiança desde suas residências.



Do mesmo modo, o **Atento@Home** melhora a gestão dos seus dados ao integrar uma ferramenta de **Inteligência Empresarial (Business Intelligence, BI)**. Além disso, tais dados nos permitem criar fluxos de trabalho mais ágeis e melhorar sua produtividade, promover uma maior retenção de talentos, e cultivar as habilidades de nossos agentes para dotar sua empresa com a melhor gestão da experiênciado consumidor.

Em um ambiente virtual, ter processos operacionais sólidos é mais importante do que em um ambiente de trabalho local (físico), e além disso todos os processos devem ser orquestrados em conjunto, particularmente nos modelos de operação híbrida.



## A continuidade dos negócios: Transformação com o Atento@Home

Diante da emergência sanitária, o **Atento@Home** tem possibilitado que nossos clientes satisfaçam as mais diversas necessidades comerciais:

No setor de telecomunicações, cujas operações são essenciais e estratégicas para pessoas e empresas, a pandemia mostrou ser um grande desafio. Em poucos meses, aumentou a demanda por serviços para apoiar a nova dinâmica de interação sem contato físico: educação à distância, teletrabalho, e telemedicina, entre outros, representaram um aumento no tráfego de dados e isso colocou à prova –em primeiro lugar– a resiliência da rede para garantir o aumento das operações de comunicação e conectividade e, –em segundo lugar – para lidar com a maior demanda por serviços por parte dos consumidores.

Frente a essa nova realidade e aos níveis de exigência do mercado, uma das maiores empresas de telecomunicações enfrentou o desafio de responder a um pico no volume de sua demanda através de canais digitais, que **cresceu 38%**.

Além disso, ela precisava manter sua operação de atendimento a clientes finais no mesmo nível em todos os seus canais. Graças o **Atento@Home** ela conseguiu atingir seus objetivos.

Devido ao isolamento social, a demanda por tráfego de dados cresceu **30%** nas redes fixas e **10%** nas redes móveis no mundo todo.

\*Fonte: IDC

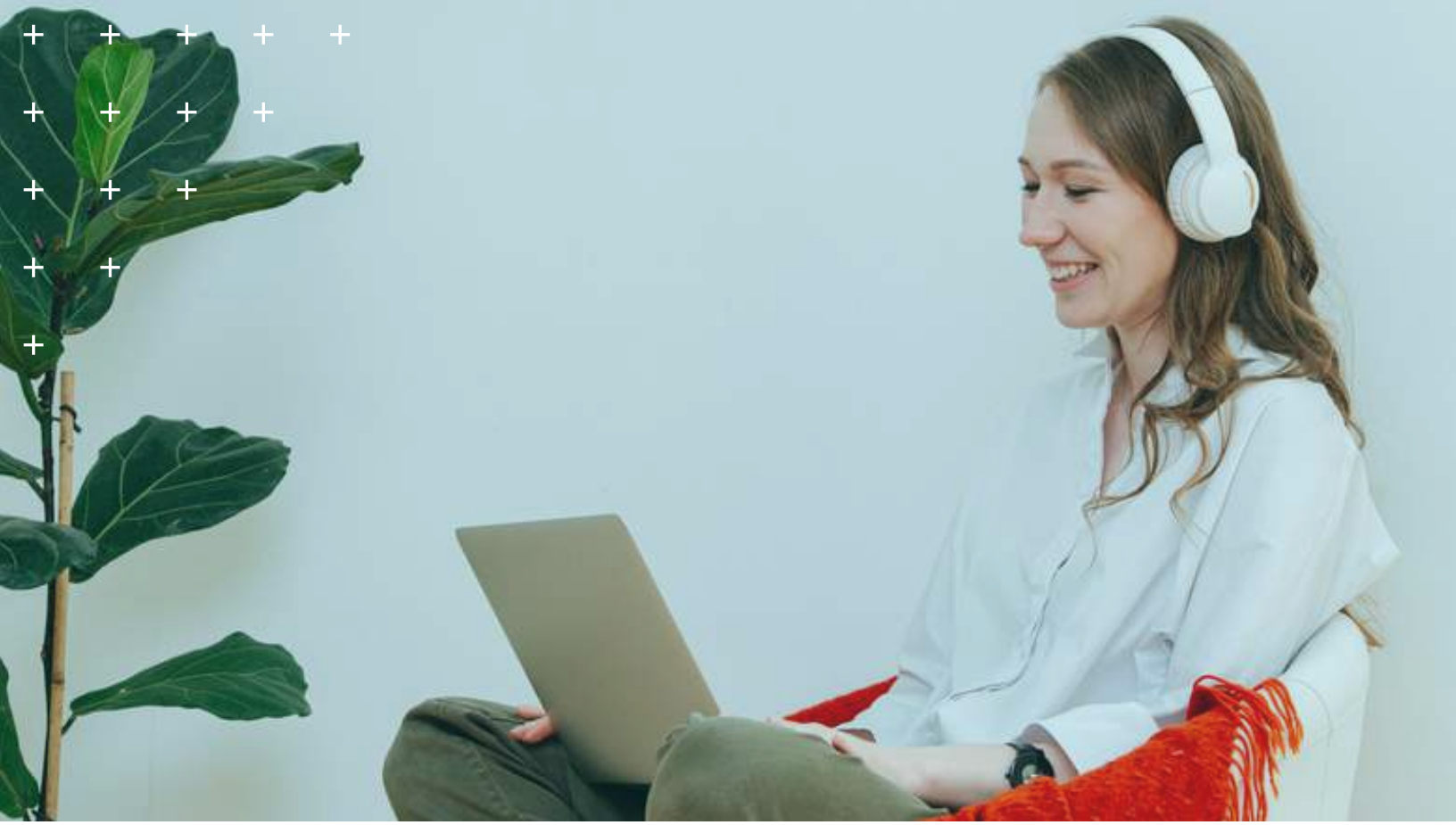
Além disso, o **Atento@Home** permitiu que a empresa de telecomunicações lidasse com esse aumento da demanda por serviços de atendimento ao cliente através de canais digitais, e conseguiu ao mesmo tempo transferir 700 dos nossos agentes contratados pela Telco para trabalhar em suas residências em apenas duas semanas.

Nossa solução, o **Atento@Home**, já demonstrou ser um elemento que agrega valor para organizações de diferentes setores, porque ela é:

- + Uma alternativa para proporcionar expansão e crescimento rápidos, ao garantir a melhor experiência do consumidor, a continuidade dos negócios, e escalar rapidamente as operações quando os volumes de interações sofrerem uma drástica modificação não planejada ou devido a uma crise, como no caso atual.
- + Uma oportunidade para aumentar a produtividade, graças ao monitoramento em tempo real e ao acompanhamento caso a caso do atendimento ao cliente, assim como à eliminação dos tempos de deslocamento dos agentes.
- + Um novo caminho para explorar novas fronteiras, pois oferece a capacidade de estabelecer operações em cidades e regiões, ou mesmo países, onde sua empresa não possua uma infraestrutura física.

Contate-nos através de nosso [site de Internet](#), onde um dos nossos especialistas estará disponível para fornecer todas as informações necessárias sobre o valor que o **Atento@Home** poderá agregar à sua gestão da experiência do consumidor. [Clique aqui!](#)





# ATENTO

*Better experiences.  
Higher value*

 atento

 Atento

 [atento.com/pb](https://atento.com/pb)

 **Leading**   
Next Generation CX