



Whitepaper

# Atento@Home

La solución de experiencia al cliente, segura y conectada en la nube de forma nativa para dar valor a tu negocio

# Índice

- 01** La nueva realidad: trabajo remoto
  - 02** 1. Las necesidades del cliente
  - 03** 2. Los nuevos hábitos
- 04** Atento@Home
  - 05** 1. Los tres pilares
    - a) Seguridad Avanzada
    - b) Operaciones Integradas
    - c) Participación
- 09** Atento@Home le da valor a tu negocio
  - 10** 1. El agente
  - 12** 2. Operación
- 13** La continuidad del negocio:  
Transformación con Atento@Home



La resiliencia o capacidad de adaptación de las empresas fueron retadas este 2020 debido a la pandemia por la COVID-19. La transición fue dura para las organizaciones que no estaban preparadas para cumplir con las nuevas exigencias del mercado: trasladar la actividad a la esfera virtual y garantizar la mejor Experiencia al Cliente.

Bajo ese contexto de la llamada nueva realidad, donde el **teletrabajo** será un hecho para más del **43% de la población a nivel mundial**, de acuerdo con la organización Global Workplace Analytics, Atento@Home responde al desafío proporcionándote la infraestructura necesaria para contratar equipos de Experiencia al Cliente de manera remota y segura de principio a fin desde cualquier lugar.

A través del siguiente documento conocerás cómo Atento@Home te ayudará a dar valor a tu negocio e impulsará tus resultados comerciales a través de la mejor **Experiencia al Cliente con agentes que brindan una atención omnicanal de manera segura y remota.**



## La nueva realidad: trabajo remoto

La crisis sanitaria por la COVID-19 transformó la dinámica de interacción con los clientes y empujó la transformación digital de las compañías de todos los sectores, dando paso a una nueva realidad, cuyo concepto paraguas es impulsado por una **economía de bajo contacto** (Low Touch Economy).

De acuerdo con **Board of Innovation** (creador del concepto), la economía de bajo contacto radica en el surgimiento de nuevos hábitos marcados por una interacción física reducida entre el consumidor final y el servicio o producto. Esa nueva dinámica lleva a las compañías a repensar y transformar la manera de ofertarse y relacionarse.

Ante esa nueva realidad es crítico **garantizar la mejor Experiencia al Cliente** a través de servicios de gestión especializados y con esquemas flexibles, ágiles y seguros que permitan a las empresas responder a las nuevas exigencias y necesidades de los consumidores de manera remota.

Pensando en ello, en Atento expandimos nuestro valor agregado a esos variados escenarios comerciales que requieren de tu empresa una mejor CX, flexibilidad geográfica, una rápida expansión del espacio de trabajo, atender un pico en el volumen de llamadas o manejo de servicios de temporada, permitiendo a los agentes trabajar desde casa de manera segura –cumpliendo con los niveles de seguridad de la información, tecnología y gestión de equipo– y, todo ello, manteniendo la continuidad de las operaciones.



## Las necesidades del cliente

Queremos que tu negocio mejore su Experiencia al Cliente, respondiendo a las nuevas necesidades del mercado y lo hacemos a través de un equipo remoto bajo los más altos estándares de seguridad y control, capaz, además, de maximizar el desempeño de tu CX y escalar la operación en cualquier lugar y bajo cualquier situación. De tal forma, le damos valor a tu negocio ante los desafíos actuales y de cara al futuro.

En un período de tiempo muy corto, la COVID-19 desencadenó los siguientes cambios:

- + Trabajo remoto: Aceleró la adopción del teletrabajo y se prevé que esta tendencia continúe.
- Por ello, contar con un aliado experimentado en ofrecer la mejor Experiencia al Cliente a través de agentes que brindan una atención omnicanal de manera segura y bajo un esquema de trabajo remoto te da las armas para adaptarte al nuevo entorno.
- + Puso la Experiencia al Cliente al centro de la estrategia: en esta nueva dinámica los usuarios premian las interacciones más humanas en los canales virtuales.
- + La personalización es imprescindible para diferenciarse de la competencia y la agilidad para brindar al cliente la oferta de acuerdo con sus necesidades es una jugada acertada.

En 2021, entre el **25%** y **30%** de la fuerza laboral **trabaja desde casa** varios días a la semana.

\*Fuente: Global Workplace Analytics.

Más del **56%** desea una experiencia más humana de los entornos digitales.

\*Fuente: Deloitte.

82% de los clientes está más dispuesto a hacer más negocios con marcas con una oferta personalizada y que responde ágilmente a sus necesidades.

\*Fuente: Deloitte.

## Los nuevos hábitos

Las medidas de distanciamiento social para reducir los rebrotes de la COVID-19 han posicionado las interacciones digitales como la opción para dar cumplimiento a las nuevas necesidades de los clientes –menor contacto y mayores medidas de salubridad– y, también, estos comportamientos son la oportunidad para generar una oferta más creativa de nuestros servicios y afianzar la conexión con los clientes.



Ejemplo de ello fue el comercio electrónico, cuya demanda creció sorprendente. En dos semanas, durante el pico de los contagios alcanzó un **25%** de crecimiento, superando su comportamiento anual de **14%**, según un reporte global de la consultora McKinsey. Ante esos escenarios, en que los clientes deben responder ágilmente a:

- + Atender los altos picos de volumen con talento especializado.
- + Mejorar la calidad del servicio de atención a clientes.
- + Brindar una experiencia omnicanal.
- + Personalizar la oferta.

Y, lograrlo en tiempo récord y sin interrumpir las operaciones de los clientes.

Justamente, **Atento@Home** te permite responder a esas nuevas necesidades de negocio de manera segura y garantizando la mejor Experiencia al Cliente de manera ágil, escalable y segura a través de nuestros agentes, que en Atento suman más de 149.000 colaboradores a nivel global trabajando de manera remota, híbrida y física.





## Atento@Home

Es una solución segura y nativa en la nube, que expande nuestro valor agregado a varios escenarios comerciales, cuando se necesita flexibilidad geográfica, 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.

Igualmente, es importante señalar que **Atento@Home** combina una infraestructura tecnológica y herramientas de gestión para trasladar la operación de los agentes a casa de manera segura y garantizando una experiencia extraordinaria, tanto, para nuestros clientes como para nuestros agentes.

Un diferenciador de nuestro modelo de CX remoto es utilizar procesos de gestión 100% digitales entre nuestros colaboradores; incluidos procesos de contratación de agentes, capacitación en línea, entre otras.

Actualmente, contamos con un nutrido grupo de servicios consolidados para satisfacer las necesidades comerciales de cualquier empresa que así lo requiera en modalidad remota:

- + Atención al cliente.
- + Ventas.
- + Backoffice.
- + Soporte técnico y cobranza/cobros.

## Los tres pilares

El modelo de Atento@Home basa su solución E2E en la expansión de sus servicios de Experiencia del Cliente (CX) para teletrabajo, garantizando operaciones confiables y mejorando la satisfacción del cliente a través de los siguientes pilares:

### Seguridad Avanzada

Es un tema clave. Bajo un esquema de trabajo remoto garantizar la seguridad, la privacidad de la información y la protección de datos es un tema complejo, ya que operar fuera del perímetro de seguridad de la empresa podría resultar catastrófico.

Por ello, en Atento@Home pusimos foco en salvaguardar tu información sin que ello complique la operación de nuestros agentes, por el contrario, nuestra solución nativa en la nube maximiza la escalabilidad, el rendimiento y la seguridad sin importar la ubicación de los colaboradores.

**+ de 4.000** ciberataques diarios a nivel mundial  
**+400%** de crecimiento en ataques en la era post COVID-19.

\*Fuente: FBI

#### Atento@Home ofrece:

- + Conectividad segura de extremo a extremo.
- + Experiencia omnicanal de alta calidad.
- + Vigilancia de pantalla en tiempo real y reconocimiento facial para monitoreo de calidad y seguridad.
- + Autenticación multifactor (brindar un sistema de seguridad más robusto al verificar la identidad a través de dos factores, contraseña más datos biométricos como huella digital o retina).
- + Otros controles de bloqueo de acceso no autorizados, tales como inicios de sesión simultáneos, bloqueo tras tiempo de inactividad, utilizar botones de copiar y pegar o negar la conexión de periféricos como USB, entre otros.



Nuestro nivel de seguridad va más allá. **Atento@Home** ejecuta, además, un proceso integral de gestión de datos, de tal forma protegemos la información de nuestros clientes contra amenazas, accesos no autorizados o posibles fraudes. Logramos los niveles más altos de seguridad gracias a la implementación de las siguientes medidas:



## Protección contra amenazas

**Attack Surface Reduction** pone foco en reducir vulnerabilidades en las aplicaciones al aplicar reglas 'inteligentes' que ayudan a detener el malware (contenido malicioso).

- + Emulación y scripts previos a la ejecución.
- + Monitoreo de anomalías de memoria y comportamiento.
- + Aprendizaje automático y protección basada en Inteligencia Artificial (IA) contra virus y malware.
- + Protección en la nube para responder más rápido a amenazas web nuevas o desconocidas y ataques de archivos.
- + 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 (USB, por ejemplo).
- + Aplicación y administración centralizada de BitLocker.
- + Acceso directo y túnel de dispositivo VPN (Red Privada Virtual) 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 ciberamenazas y ataques.
- + Recursos para configurar la protección de los dispositivos y aplicaciones de su empresa.



En la nueva realidad, uno de los dolores de los clientes al migrar a un modelo de operación remoto es la seguridad. Por ello, este tema es uno de los pilares de **Atento@Home**: **ofrecer una experiencia uniforme al replicar en las casas de los agentes el mismo entorno seguro que ofrecemos en sitio.**

## Operaciones Integradas

La crisis por COVID-19 está dando lugar a un nivel de interacción récord y con picos de consultas nuevas más allá de las relacionadas a la pandemia, tales como prórrogas de pagos, cancelaciones de viaje, consultas médicas, solicitud de apoyos económicos, entre otras. El modelo **Atento@Home** ofrece a las empresas de todos los sectores una mayor capacidad de reacción y adaptación a esta diversidad de solicitudes de servicios de gestión, garantizando la mejor Experiencia al Cliente.

En este sentido, **Atento@Home** ofrece:

- + Control de infraestructura totalmente integrado, que permite ofertas híbridas sólidas (Remota [Trabaja en casa] + in situ), remoto completo y continuidad empresarial.
- + Modelo de despliegue ágil que permite habilitar en menos de dos meses miles de agentes.
- + Manejo centralizado, un punto de contacto para la administración de su servicio y equipo 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 turnos, según las necesidades.

En este punto, la tecnología nativa de nube de **Atento@Home** resulta una pieza fundamental para que los agentes accedan a toda la información y con totalidad seguridad desde sus casas.

Recordemos que en momentos de incertidumbre y crisis es necesario reaccionar rápidamente, especialmente, cuando nuestra apuesta es reactivar el consumo o recuperar los niveles de ventas previos a la pandemia.

El 75% de las empresas reportó un descenso en sus ventas y 69% de ellas redefinirá su estrategia comercial para darle la vuelta a esa ralentización del consumo, dándole prioridad a un esquema de ventas con atención omnicanal.

## Participación

El esquema de trabajo remoto trascenderá la etapa del confinamiento, igualmente, los hábitos surgidos durante esta pandemia permanecerán. Por ello, la oferta de **Atento@Home** hace sentido a las organizaciones que desean maximizar el desempeño de la Experiencia al Cliente y escalar la operación en cualquier lugar. Estar preparado para la nueva realidad será imperativo, de tal forma que este pilar implica:

- + Procesos de capacitación y selección digital inteligente E2E basados en IA para acelerar la expansión o crecimiento con alta calidad.
- + Aumento de la productividad y el compromiso de los agentes a través de programas de gamificación (técnica de aprendizaje que se vale de los juegos), capacitación en línea, colaboración y desarrollo profesional.
- + Capacidad para operar en todo el continente en Estados Unidos, 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.

Brindar la mejor Experiencia al Cliente es parte del **ADN de Atento@Home**, y para ello mejoramos la gestión a través de una plataforma de participación en línea que brinda actualizaciones periódicas de productos y procedimientos operativos, dentro de un ecosistema ágil y eficiente.

Las empresas líderes en experiencia de clientes tienen un **16%** de ventaja comercial sobre aquellas que no la aplican.

\*Fuente: Temkin Group.



## Atento@Home le da valor a tu negocio

La contingencia sanitaria puso a prueba los modelos de negocio y operación de las compañías, pero, también ha sido un catalizador de la innovación. Al combinar una infraestructura tecnológica y herramientas de gestión para trasladar la operación de los agentes a casa de manera segura y garantizando una experiencia extraordinaria, tanto, para nuestros clientes como para nuestros colaboradores nos convertimos en la alternativa idónea ante escenarios de crisis como los actuales, así como para futuros acontecimientos, gracias a nuestras herramientas de monitoreo en tiempo real y al seguimiento de la atención de los casos que realizamos te ayudamos a llegar a nuevos horizontes y darle mucho más valor a tu negocio.

Otro punto importante ante esta nueva realidad es que centrar todos los esfuerzos hacia un único canal de contacto no resulta estratégico en estos tiempos, donde el consumidor exige una CX omnicanal, ágil y transparente.

El modelo de **Atento@Home** responde a estos nuevos requerimientos del mercado de CX que piden operaciones ágiles, escalables, flexibles y confiables. De esta forma, tener la capacidad de procesos de selección y reclutamiento 100% digitales resulta estratégico para responder a tus necesidades de negocio.

Vale la pena mencionar, también, que facilitamos no solo la atención telefónica, sino que habilitamos el resto de los canales digitales y la automatización de la operación por medio de Bots.



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

Cada una de esas acciones van encaminadas a darle el mayor valor a tu empresa, priorizando los niveles de satisfacción.

En este nuevo escenario, el contact center fue el canal más empleado por las empresas, así lo manifestó casi el **80%** de las compañías, y fue la vía más utilizada por los clientes finales para:

**31%** en consultas e incidencias.

**28%** en el servicio de ventas.

Para garantizar que nuestros clientes tendrán un servicio transparente, inclusivo, con mayor productividad para dar continuidad a sus negocios con la mejor CX conoceremos más a fondo las piezas que forman

**Atento@Home:**

## El agente

Contamos con un proceso de reclutamiento y selección impulsado por IA, de esa forma tenemos certeza de que el talento elegido será el mejor y afín con la marca. Todo ello, sin importar donde se encuentre y en un tiempo récord.

**El proceso de contratación de RR.HH. es 100% digital y habilitado a través de tecnología de Inteligencia Artificial y las redes sociales.** De manera virtual el prospecto envía documentación, realiza las entrevistas y el onboarding.

Una vez elegido nuestro agente, vamos un paso más allá y nos aseguramos que tengan acceso a internet confiable, muebles y ferretería que cumplan con nuestros estándares ergonómicos y nos permitan garantizar los altos niveles de desempeño y calidad de vida de nuestros colaboradores. Ello nos permite ofrecerte el mejor modelo de CX para tu empresa.

El siguiente paso, es la **habilitación operativa del talento**. En ese sentido, nos aseguramos de que cuente con la orientación adecuada de las mejores prácticas de oficina en el hogar.

En este punto se entregan todos los insumos para su operación remota: estación de trabajo, cámara web, auriculares, softphone y herramientas de comunicación y colaboración. Para ello, también, se le asiste en la instalación y configuración del equipo, verificando a través de tests y homologación la correcta puesta en marcha.



Un aspecto medular de cara a nuestros agentes es la capacitación, donde les ofrecemos una plataforma en línea que brinda actualizaciones periódicas de productos y procedimientos operativos de manera ágil y eficiente a través de las siguientes herramientas:

- 1) **E-learning y Feed.** A diferencia de otros sistemas de aprendizaje remoto, nuestros agentes interactúan con el contenido en línea y pueden hacer preguntas.
- 2) **Wiki.** Es una plataforma centralizada para compartir procesos y procedimientos a través de una amplia biblioteca de archivos documentales, lecciones en video y búsqueda indexada.
- 3) **Gamificación y Simulador.** A través de una técnica de aprendizaje lúdica y una solución personalizada de certificados y premios, elevamos el compromiso de nuestros agentes, logrando maximizar la CX en cada interacción.
- 4) **Paneles.** Muestra los indicadores de desempeño de los agentes, los resultados se importan de otras herramientas. Esta actividad permite a los equipos medir y analizar sus resultados.
- 5) **Manuales en línea.** Contamos con manuales para Agentes en Casa y Liderazgo, y Mejores Prácticas.

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.

## Operación

Te ofrecemos una alternativa rentable a un modelo tradicional de gestión de CX y con el mismo conjunto de habilidades. ¿Cómo lo hacemos? A través de herramientas tecnológicas avanzadas y procesos internos completos. De esta forma ayudamos a que nuestros colaboradores trabajen con confianza desde sus hogares.



De igual forma, **Atento@Home** mejora la gestión de tus datos al integrar una herramienta de **Inteligencia de Negocios** (Business Intelligence, BI). A la par, esa data nos permite crear flujos de trabajo más ágiles y mejorar la productividad, lograr una mayor retención del talento y cultivar las habilidades de nuestros agentes para dotar a tu negocio de la mejor Experiencia al Cliente.

En un entorno virtual tener procesos operativos sólidos es más crítico que en un entorno en sitio (físico) y, además, cada uno de ellos deben estar orquestados de manera conjunta, particularmente, en modelos de operación híbrida.



## La continuidad del negocio: Transformación con Atento@Home

De cara a la emergencia sanitaria, **Atento@Home** ha permitido a nuestros clientes satisfacer las necesidades comerciales más variadas:

En el sector de las telecomunicaciones, cuyas operaciones son esenciales y estratégicas para las personas y las empresas, la pandemia representó un reto mayúsculo. En pocos meses, la demanda de servicios para soportar la nueva dinámica de interacción sin contacto físico: educación a distancia, el teletrabajo, la telemedicina y más representó un aumento en el tráfico de datos y puso a prueba –primero– la resiliencia de la red para garantizar el alza en las operaciones de comunicación y conectividad y, –segundo– para afrontar una mayor demanda de servicios por parte de los consumidores.

Ante esta nueva realidad y niveles de exigencia del mercado, una de las mayores compañías de telecomunicaciones tenía el reto de atender un pico en el volumen de su demanda a través de canales digitales. La cual **creció 38%**.

A la par, debía mantener su operación de atención a clientes finales al mismo nivel a través de todos los canales. Gracias a **Atento@Home** lo logró.

Debido al aislamiento social, la demanda de tráfico de datos creció **30%** en redes fijas y **10%** en redes móviles a nivel global.

\*Fuente: IDC.

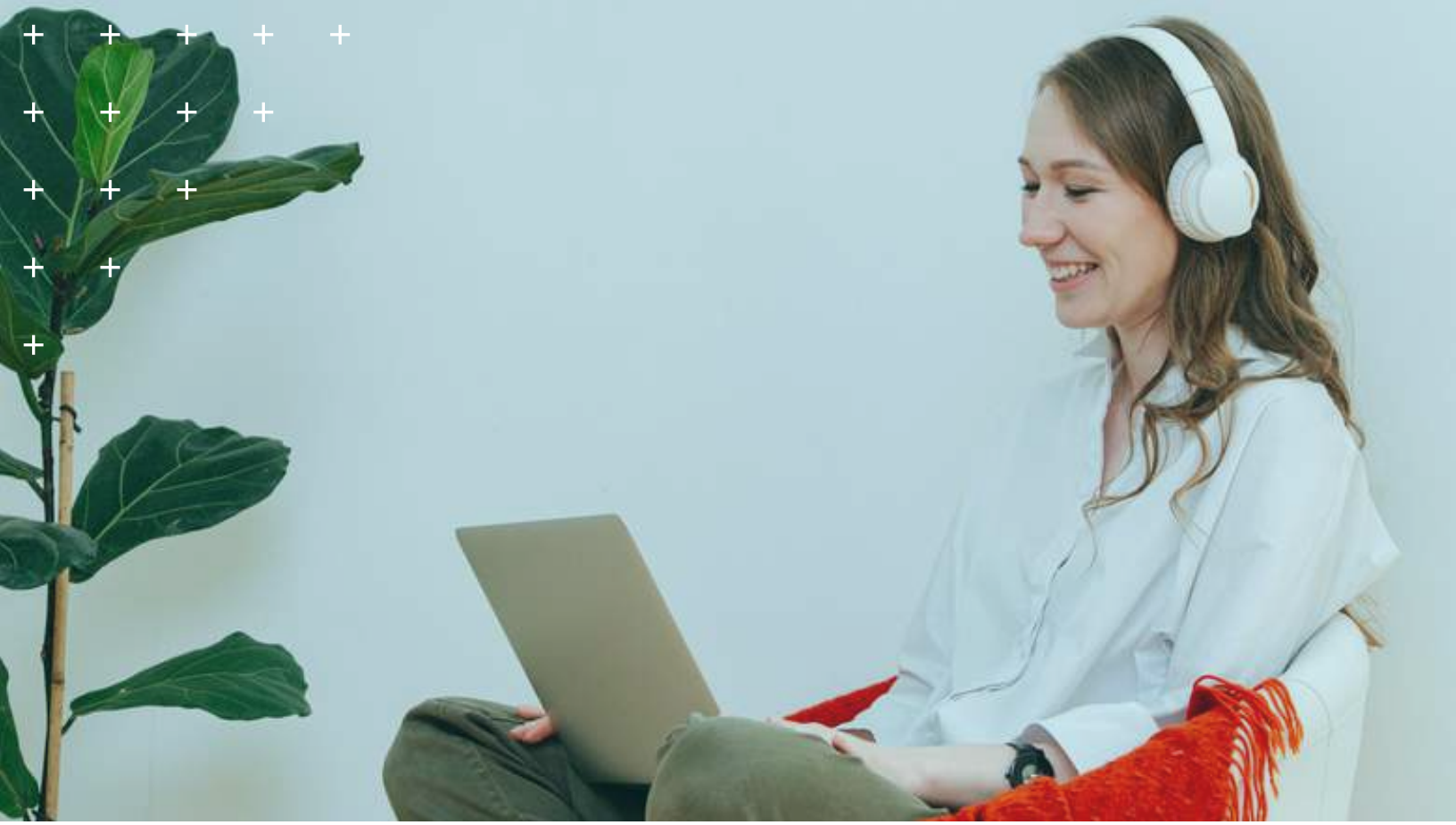
Además, **Atento@Home** le permitió a la empresa de telecomunicaciones satisfacer esa alza en la demanda de atención a clientes a través de canales digitales y, al mismo tiempo, mover a 700 de nuestros agentes contratados por la Telco a sus casas en tan solo dos semanas.

Nuestra solución, **Atento@Home** resulta un elemento de valor para las organizaciones de distintos sectores porque es:

- + Una alternativa de rápida expansión y crecimiento, al garantizar la mejor Experiencia al Cliente, la continuidad del negocio y escalar rápidamente cuando los volúmenes de interacciones se modifican drásticamente sobre una base no planificada o impulsada por una crisis, como la actual.
- + Una oportunidad para incrementar la productividad, gracias al monitoreo en tiempo real y al seguimiento de atención a los casos, así como la eliminación de los tiempos de traslado de los agentes.
- + Un nuevo camino para romper fronteras, ya que brinda la capacidad de establecer operaciones en ciudades, regiones o incluso, países, donde tu empresa no tiene infraestructura física.

Contáctanos a través de nuestro [sitio web](#), donde uno de nuestros especialistas se pondrá en contacto contigo para darte la mejor asesoría sobre el valor que Atento@Home le dará a tu Experiencia al Cliente. ¡Haz clic!





# ATENTO

*Better experiences.  
Higher value*

 atento

 Atento

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

 **Leading**  
Next Generation CX 