

# Atento@Home

Asegura la Experiencia al Cliente de manera ágil y confiable

## ¿Quiénes somos?

En **Atento** nos especializamos en **Experiencia de Cliente (CX)** y **Externalización de procesos de negocio (BPO)**.

Presencia en 14 países

+ de **400** clientes en diferentes sectores

96 Centros de Contacto

+ de **149,000** colaboradores

Atento a nivel Global

## Panorama

Recientemente, hemos experimentado un cambio dramático en la manera de colaborar. A raíz de la crisis sanitaria por COVID-19 y las medidas de distanciamiento social, las empresas tienen el desafío de **dar continuidad a sus operaciones** y, al mismo tiempo, cumplir con las expectativas de **interacciones más personalizadas, omnicanales, ágiles y eficientes** de cara a los procesos de atención y gestión de los clientes.

La crisis actual redefinió los modelos de trabajo y estrategias de acercamiento con los clientes. Para atender las necesidades de este nuevo entorno, en Atento diseñamos una oferta integral de agentes bajo un esquema de trabajo remoto que permite a nuestros clientes garantizar su continuidad de operación; lográndolo de una manera transparente y segura. Nuestra solución **Atento@Home** eleva el nivel de compromiso y productividad, brindando una experiencia al cliente superior y acorde a las necesidades actuales.

Durante este periodo de pandemia fue notorio el descenso en las ventas de todas las industrias:

caída del **75%**

## ¿Qué es 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 de negocio en caso de pandemias, desastres naturales o cambios de legislación.

**Atento@Home** ha sido diseñado con los más altos estándares de seguridad, control y está preparada para enfrentar los desafíos de la nueva realidad, al tiempo de maximizar la CX y la productividad de las operaciones de nuestros clientes.

Focalizarse en la CX es una estrategia ganadora en tiempos de crisis.

**3X** más rentabilidad para los líderes en CX\*

\*Fuente: Mckinsey

## Los pilares de Atento@Home



### Seguridad Avanzada

- + **Solución nativa de nube:** flexible, escalable, segura y de alto desempeño.
- + 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 seguro.
- + **Autenticación multifactor** (Verificación de la identidad en dos pasos, contraseña y datos biométricos como huella dactilar).
- + Otros controles de bloqueo y accesos no autorizados.



### Operaciones Integradas

- + Controles de operación totalmente integrados.
- + **Modelo ágil de incorporación:** habilita miles de agentes en menos de dos semanas.
- + **One-stop shop:** un único punto de contacto para administrar servicios y equipos en todas las regiones.
- + **Capacidades de implementación de agentes flexible,** para mover y contratar agentes en función de sus habilidades y sin limitaciones geográficas.
- + Aumento y reducción de turno de los agentes, según las necesidades y flujo de trabajo.



### Participación

- + **Procesos de selección y entrenamiento digital de empresa a empresa (E2E)** basado en Inteligencia Artificial, de ese modo se acelera el crecimiento y expansión de calidad.
- + **Incremento de la productividad** y el compromiso de los agentes a través de programas de gamificación (técnica de aprendizaje que se vale de los juegos), entrenamientos y colaboración en línea y, mediante el desarrollo profesional personalizado.
- + Capacidad de operación en USA, Latinoamérica y en EMEA.
- + Plataformas de gamificación y colaboración con capacitaciones en vivo.
- + Políticas de diversidad e inclusión que ofrecen igualdad de oportunidades a nuestros empleados actuales y futuros.

## ¿Por qué Atento@Home?

En Atento migramos algunas de nuestras operaciones de forma remota en diversas latitudes y de este modo garantizamos la continuidad de nuestros servicios hacia nuestros clientes.

### Colombia

+3,900 agentes

### Brasil

+30,000 agentes

### España

+4,500 agentes

### México

+4,500 agentes

Tenemos participación en los sectores Telco, Seguros, Banca, Salud, Alimentos/Logística, Retail, Consumo y Entretenimiento.

## ¡Evoluciona la CX con Atento@Home!

De Venta, Servicio al Cliente, Consumo, Soporte Técnico y más

Una de las transformaciones más relevante fue la de un cliente perteneciente al **sector farmacéutico**.

En el primer trimestre del 2020 La pandemia por **COVID-19** afectó a los **600 laboratorios más grandes a nivel global**.

Registraron **pérdidas** por **USD\$452 millones** en su volumen bursátil.

Frenó el cierre de 20 importantes acuerdos de fusiones o adquisiciones. Una acuada en más de **USD\$58 millones**.

Fuente: Evaluate Pharma

### Retos

Mantener la **distribución** de medicamentos a usuarios durante la época de confinamiento.

Mejorar la **gestión de las solicitudes y servicio al cliente**, de más de 40 mil cuentas empresariales y 30 mil pacientes particulares.

Tenían **fuertes protocolos de seguridad y control**.

### Atento@Home permitió:

- + Reducir la gestión de pedido, en **máximo una hora**.
- + **Migrar al 50% el equipo de Servicio a Clientes a trabajar desde casa** en tiempo récord, en dos semanas.
- + La continuidad de la operación.
- + Elevar los niveles de servicio al cliente.
- + Establecer **protocolos de seguridad** para garantizar la seguridad de la información.
- + Abrieron nueva plataforma web chat, mayor gama de atención a sus clientes.

El modelo **Atento@Home** permite el despliegue de soluciones a través de una sólida infraestructura de nube nativa, que garantiza también un acceso seguro e ininterrumpido de principio a fin en procesos de reclutamiento, monitoreo y vigilancia del desempeño de los agentes que ponemos a tu servicio.