

Atento@Home

Garanta uma Experiência do Cliente de forma ágil e confiável



Atento a nível Global

Quem somos?

Na **Atento**, somos especialistas em **Customer Experience (CX)** e **Business Process Outsourcing (BPO)**.

Preseça em 14 países

+ de **400** clientes em diferentes setores

96 Centrais de atendimento

+ de **149.000** colaboradores

Panorama

Recentemente, experimentamos uma mudança dramática na forma como colaboramos. Em função da crise causada pela COVID-19 e das medidas de distanciamento social, as empresas têm o desafio de **dar continuidade às suas operações** e, ao **mesmo tempo, atender às expectativas de interações mais personalizadas, omnicanais, ágeis e eficientes** diante dos processos de atendimento e relacionamento com o cliente.

↓

Durante este período de pandemia, a queda nas vendas de todas as indústrias foi perceptível: Uma queda de **75%**

A crise atual redefiniu modelos de trabalho e estratégias de abordagem para com os clientes. Para atender às necessidades deste novo cenário, desenhamos uma oferta abrangente de agentes em regime de trabalho remoto, que permite aos nossos clientes a garantia na continuidade da sua operação; conseguindo-o de forma transparente e segura. Nossa solução **Atento@Home** eleva os níveis de comprometimento e produtividade, proporcionando uma experiência superior, de acordo com as necessidades atuais.

O que é o Atento@Home?

Esta é uma solução segura e nativa na nuvem, que aumenta o nosso valor agregado para diversos cenários de negócios, quando se necessita de flexibilidade em localização, agilidade, acesso a talentos especializados, suporte de de horas extras e/ou planos de continuidade de negócios em caso de pandemias, desastres naturais ou mudanças na legislação.

O **Atento@Home** foi pensado com os mais elevados padrões de segurança e controle e te prepara para enfrentar os desafios de uma nova realidade, maximizando o CX e a produtividade das operações.

Focar em CX é uma estratégia vencedora em tempos de crise

3X

mais rentabilidade para os líderes em CX *

*Fonte: Mckinsey

Os pilares do Atento@Home

Segurança Avançada

- + **Solução nativa em nuvem:** flexível, escalonável, segura e de alto desempenho.
- + Conexão segura de ponta a ponta.
- + Experiência omnicanal de alta qualidade
- + Vigilância de tela em tempo real e reconhecimento facial para monitoramento de qualidade e segurança
- + **Autenticação multifator** (verificação de identidade em duas etapas, senha e dados biométricos, como impressão digital).
- + Outros tipos de bloqueio e acessos não-autorizados.

Operações Integradas

- + Controles operacionais totalmente integrados.
- + **Modelo de integração ágil:** habilite milhares de agentes em menos de duas semanas.
- + **One-stop shop:** um único ponto de contato para gerenciar seus serviços e equipamentos em todas as regiões.
- + **Recursos flexíveis para implantação dos agentes**, para locomoção e recrutamento com base em suas habilidades e sem limitações
- + Aumento e redução dos plantões, de acordo com as necessidades e fluxo de trabalho.

Participação

- + **Processos de seleção e treinamento digitais (E2E)**, baseados em Inteligência Artificial, acelerando assim o crescimento ou expansão da qualidade.
- + **Maior produtividade** e envolvimento do agente por meio de programas de gamificação (uma técnica de aprendizagem que usa jogos), treinamento e colaboração online e por meio de desenvolvimento profissional personalizado.
- + Capacidade de operação nos EUA, América Latina e EMEA.
- + Plataformas de gamificação e colaboração com treinamentos ao vivo.
- + Políticas de diversidade e inclusão que oferecem oportunidades iguais para nossos funcionários - atuais e futuros.

Por que Atento@Home?

Na Atento, migramos algumas das nossas operações para o trabalho em casa e desta forma garantimos a continuidade na prestação de serviços aos nossos clientes.

Colômbia

+3,900 agentes

Brasil

+30,000 agentes

Espanha

+4,500 agentes

México

+4,500 agentes

Temos participações nos setores de Telco, Seguros, Financeiro, Saúde, Alimentação/Logística, Varejo, Consumo e Entretenimento.

Evolua sua CX com o Atento@Home!

Vendas, Atendimento ao Cliente, Consumo, Suporte Técnico e muito mais

Uma das formações mais relevantes foi a de um cliente pertencente ao **setor farmacêutico**.

No primeiro trimestre de 2020

A pandemia de **COVID-19** afetou os **600 maiores laboratórios do mundo**.

Eles registraram **perdas de US\$452 milhões** em seu volume de mercado.

Interrompeu o fechamento de 20 grandes negócios de fusão ou aquisição. Valor avaliado em mais de **USD\$58 milhões**.

Fonte: Evaluate Pharma

Desafios

- Manter a distribuição** de medicamentos aos usuários durante o período de confinamento.
- Melhorar a gestão de solicitações e atendimento**, de mais de 40 mil contas empresariais e 30 mil pacientes particulares.
- Eles tinham **fortes protocolos de segurança e controle**.

O Atento@Home permitiu:

- + Reduzir o gerenciamento de pedidos **em no máximo uma hora**.
- + **Migrar 50% da equipe de Atendimento ao Cliente para trabalhar de casa** em tempo recorde, apenas duas semanas.
- + A continuidade da operação.
- + Elevar os níveis de atendimento ao cliente.
- + Estabelecer **protocolos de segurança** que garantissem a segurança das informações.
- + A abertura de uma nova plataforma de chat na web, com uma gama maior de serviços aos seus clientes.

O modelo **Atento@Home** permite a implantação ágil de soluções através de uma sólida infraestrutura nativa em nuvem, que também garante acesso seguro e ininterrupto do início ao fim nos processos de recrutamento, monitoramento e fiscalização da atuação dos agentes que colocamos a seu serviço.