



Atento apoia a GameStop para superar as carências geradas pela pandemia

- Em poucas semanas, agentes da Atento estavam trabalhando ativamente de suas casas para prover o melhor CX durante um dos momentos de maiores incertezas da pandemia.
- A GameStop encontrou uma parceira confiável na Atento para solucionar seu desafio de terceirização de serviços.

NOVA YORK, 29 de março de 2021 -- A pandemia gerou um grande número de desafios empresariais quando ficou claro que a Covid-19 seria muito mais que uma interrupção global de curto prazo. Ela exigiu que as empresas reavaliassem suas prioridades e reagissem às mudanças à sua volta. Essa observação também se aplica à indústria de serviços de atendimento ao consumidor, como tem sido testemunhado em primeira mão pela Atento ao prover suporte para muitos de seus clientes globais nos últimos meses.

Um exemplo de tal desafio empresarial pode ser ilustrado por um incidente enfrentado pela GameStop, empresa com sede no Texas, incluída no ranking Fortune 500, e cliente da Atento, que se deparou com uma situação inusitada logo no início da pandemia.

“Em abril, de repente ficamos sem um número considerável de nossos agentes do serviço de atendimento ao cliente, que não conseguiam ter acesso a seus locais de trabalho devido à pandemia. Nossa provedora de serviços na ocasião não sabia como contornar o problema, e isso significava que precisávamos encontrar rapidamente uma solução alternativa”, conta Mark Qualls, VP para Operações nos EUA da GameStop. Em face de tal imprevisto, a GameStop contactou a Atento para ver se poderia ajudá-los.

“Em poucas semanas, conseguimos colocar o projeto em pé e implementá-lo transferindo o projeto para a Guatemala, onde a pandemia ainda não era tão preponderante”, explica Wesley O’Brien, VP de Vendas da Atento. De fato, embora iniciado a princípio com serviços de atendimento ao cliente por e-mail, o projeto teve seu escopo rapidamente expandido para incluir também chat e no final do ano já abrangia recursos de voz.

“A natureza da pandemia e a velocidade com que começamos a ver que a digitalização e a experiência integrada dos serviços de atendimento ao consumidor estavam se tornando um requisito fundamental para clientes, nos fez procurar por maneiras mais inovadoras e eficazes de nos conectar com eles. A Atento nos assessorou e orientou ao longo de toda a jornada”, acrescenta Mark.

Ainda em seus estágios iniciais, o projeto começou oferecendo CX por e-mail e passou rapidamente para o chat, com base nos recursos da Atento, realçando o fato de que, além de simplesmente tirar o melhor proveito de uma situação difícil, os clientes da GameStop também passaram a ter acesso a uma maneira muito mais rápida de receber serviços de atendimento ao consumidor.

“Temos observado que devido à pandemia as empresas estão procurando provedores de serviços que possam garantir flexibilidade, agilidade e segurança. Acreditamos que essa é uma tendência que tem tudo para continuar nos próximos meses e anos”, conclui Wesley.

Sobre a Atento

A Atento é um dos cinco maiores fornecedores globais de serviços de gestão de relacionamento com o consumidor e terceirização de processos de negócios para empresas que operam nos Estados Unidos. Desde 1999, a companhia desenvolveu seu modelo de negócios em 14 países com uma força de trabalho de 150 mil colaboradores. A Atento possui mais de 400 clientes para os quais oferece uma ampla gama de serviços de CRM / BPO por meio de múltiplos canais. Seus clientes são empresas multinacionais líderes nos setores de tecnologia, digital, telecomunicações, finanças, saúde, consumo e administração pública, entre outros. Possui negociações da ATTO na Bolsa de Valores de Nova York. Em 2019, a Atento foi reconhecida pelo Great Place to Work® como uma das 25 Melhores Multinacionais para Trabalhar do Mundo e como uma das Melhores Empresas para Trabalhar na América Latina. Para mais informações www.atento.com

ATENTO

Contatos para imprensa

Weber Shandwick

atentobrasil@webershandwick.com

Fernanda Araujo – 3021-0200 | faraujo@webershandwick.com

Paula Boracini – 3027-0200 | pboracini@webershandwick.com