

Atento apresenta o Virtual Hub: primeiro centro de controle para agentes de CX que trabalham em casa

- *Ele aumentará a eficiência e o controle das operações de CX para trabalhadores remotos, e proporcionará maior alcance para conectá-los com escritórios de qualquer lugar.*
- *O Atento Virtual Hub possui rigorosos protocolos de segurança, tanto físicos quanto virtuais.*

Madrid, 27 de mayo de 2021. - A Atento, uma das cinco maiores provedoras globais de serviços de gestão do relacionamento com o cliente e terceirização de processos de negócios (CRM/BPO) em termos de receitas, e líder na América Latina, lançou seu Virtual Hub, o primeiro centro de comando para otimizar operações nos modelos de teletrabalho. Esse hub integrará tecnologia de última geração que permitirá, durante o primeiro estágio, administrar mais de oitenta mil agentes de atendimento ao cliente que trabalham em casa e proveem suporte a empresas de vários setores da indústria.

O Virtual Hub nasceu para responder às novas demandas de seus clientes como uma solução complementar à plataforma Atento@Home. Esse modelo de trabalho remoto permitiu à Atento realizar a transição para que metade da sua força de trabalho atuasse em casa durante a pandemia. Essa ação garantiu a continuidade da operação de forma ágil e flexível. Como consequência disso, o modelo remoto incrementou a produtividade um 1,3% comparado a janeiro de 2020, elevando ao mesmo tempo os níveis de satisfação dos funcionários.

"O Atento Virtual Hub é mais um passo para transformar o setor de CX. Nossos clientes terão acesso a um ponto centralizado para administrar todas as operações de suas equipes remotas, do recrutamento e treinamento de agentes ao desenvolvimento de campanhas, tudo com protocolos de segurança administrados com agilidade e seguindo uma abordagem global", disse Carlos López-Abadía, CEO da Atento.

Essa solução oferece alta flexibilidade com base em tecnologia na nuvem. Ela não é limitada a um local específico e pode ser adaptada às necessidades operacionais do cliente em um curtíssimo intervalo de tempo. Além disso, qualquer empresa, independentemente do seu setor, poderá ter um hub que também poderá ser conectado com escritórios no mundo todo, obtendo assim acesso a recursos de gestão operacional global.

A partir da localização do virtual hub, os processos de recrutamento e contratação de agentes serão coordenados através de tecnologia avançada, de forma virtual e com gestão operacional em tempo real, incluindo supervisão, monitoramento, e relatórios para as várias campanhas.

Priorizando a segurança

A segurança cibernética tem se tornado ainda mais crítica com o modelo de trabalho remoto, e deve ser uma alta prioridade para as empresas. As violações de dados devido a ataques cibernéticos causam danos significativos para os negócios. Esse aspecto é uma das maiores preocupações para gerentes de segurança nas empresas, que veem os ataques externos, malwares, e vazamentos acidentais de informações contidas em e-mails como as principais vulnerabilidades a serem reforçadas em qualquer organização.

Portanto, o Atento Virtual Hub oferecerá reconhecimento biométrico, autenticação de dois fatores, conexão segura via VPN, controles de segurança da informação, entre outros protocolos, para garantir a proteção dos dados. Além da segurança virtual, o novo Atento Virtual Hub incluirá protocolos de segurança física de alto nível, tais como reconhecimento facial para acessar as plataformas da empresa e telas para alarmes operacionais.

O Virtual Hub da Atento foi lançado durante um evento corporativo presencial e virtual, que incluiu gerentes e clientes de vários países. A empresa revelou que o México foi escolhido como a primeira região para incorporar esse novo modelo de gestão.

Sobre a Atento

A Atento é uma das cinco maiores provedoras globais de serviços de gestão do relacionamento com o cliente e terceirização de processos de negócios (CRM/BPO), e líder na América Latina. A Atento também é uma provedora líder de serviços CRM/BPO NEARshoring para empresas que operam nos Estados Unidos. Desde 1999, a empresa tem desenvolvido seu modelo de negócios em 14 países, está presente na Espanha, e conta com uma força de trabalho de 150.000 funcionários. A Atento possui mais de 400 clientes para os quais fornece uma ampla gama de serviços CRM/BPO através de vários canais. Seus clientes são empresas multinacionais líderes em setores tais como tecnologia, novos empreendimentos digitais, telecomunicações, finanças, saúde, varejo e administração pública, entre outros. As ações da Atento são negociadas sob o símbolo ATTO na Bolsa de Valores de Nova York. Em 2019, a Atento foi reconhecida pela Great Place to Work® como uma das 25 Melhores Multinacionais para se Trabalhar no Mundo, e como uma das 25 Melhores Multinacionais para se Trabalhar na América Latina. Para obter mais informações, acesse: www.atento.com