

Atento presenta Virtual Hub, el primer centro de mando para agentes de CX en trabajo remoto

- Permitirá incrementar la eficiencia y control de las operaciones de experiencia al cliente, trabajando en remoto, y tener un mayor alcance al conectarse con otras oficinas en cualquier parte del mundo.
- Atento Virtual Hub cuenta con estrictos protocolos de seguridad, tanto física como virtual.

Madrid, 27 de mayo de 2021.- Atento, uno de los cinco mayores proveedores de servicios de relación con clientes y externalización de procesos de negocio (CRM/BPO) a nivel mundial en base a la facturación, y líder en Latinoamérica, ha presentado Virtual Hub, su primer centro de mando para optimizar las operaciones en modelos de trabajo remoto. Este espacio integrará tecnología de última generación que permitirá en una primera etapa gestionar las operaciones de atención al cliente que trabajan desde sus hogares y que dan servicio a empresas de diversos sectores.

Virtual Hub nace para dar respuesta a las nuevas demandas de los clientes y como una solución complementaria a Atento@Home, el modelo de trabajo remoto que permitió a Atento movilizar a más de la mitad de su plantilla durante la pandemia, con el objetivo de garantizar la continuidad de operaciones de manera flexible y ágil. Como resultado, el modelo remoto ha registrado un incremento de 1.3 puntos porcentuales de productividad en comparación con enero 2020, elevando al mismo tiempo los niveles de satisfacción de los propios empleados.

“Atento Virtual Hub es un paso más en la transformación de la Experiencia al Cliente. Nuestros clientes tendrán un punto centralizado de gestión de todos los recursos remotos de su operación, desde el recruiting de los agentes, la formación y el desarrollo de las campañas, primando la seguridad y la agilidad con un alcance sin fronteras” afirmó Carlos López-abadía, CEO de Atento.

Esta solución ofrece una alta flexibilidad, al basarse en tecnología en la nube, no está limitada a un lugar en específico y puede adaptarse a las necesidades operativas de cada cliente en un tiempo mínimo. Adicionalmente, cualquier compañía, sin importar el sector al que pertenezca, puede contar con un hub de este tipo que, además, podrá coordinarse con oficinas en otras partes del mundo, alcanzando así una gestión operativa global.

Adicionalmente, desde su ubicación física se coordinarán todos los procesos de reclutamiento y contratación de los colaboradores a través de tecnología avanzada de manera virtual, así como una gestión operativa en tiempo real que incluye supervisión, monitoreo y reporte de resultados de las diversas campañas.



Priorizar la seguridad

La ciberseguridad ha cobrado aún mayor importancia con el modelo de trabajo a distancia, aspecto que debe ser una alta prioridad para las empresas. Las consecuencias de filtración de datos a partir de un ciberataque tienen importantes consecuencias para las empresas. Este aspecto es una de las mayores preocupaciones para los encargados de seguridad en las compañías, quienes ven los ataques externos, malware y las fugas de información accidentales por correo electrónico como las principales vulnerabilidades a reforzar en cualquier organización.

Por ello Atento Virtual Hub contará con el reconocimiento de biométricos, autenticación de doble factor, conexión segura vía VPN, controles de seguridad de la información y protección de datos, entre otros protocolos, para garantizar la protección de datos. Además de la seguridad virtual, el nuevo centro de Atento contará con altos niveles y protocolos de seguridad física como reconocimiento facial en la entrada del sitio y pantallas de alarmas operativas.

El lanzamiento del Virtual Hub se llevó a cabo durante un evento corporativo presencial y virtual en el que participaron directivos y clientes de varios países y donde la compañía reveló que México será la primera región de muchas en incorporar este nuevo modelo de gestión.

Sobre Atento

Atento es uno de los cinco mayores proveedores a nivel mundial de servicios de gestión de las relaciones con clientes y externalización de procesos de negocio (CRM/BPO) y líder en Latinoamérica. Atento es también un proveedor líder de servicios CRM/BPO nearshoring para compañías que desarrollan su actividad en Estados Unidos. Desde 1999, la sociedad ha desarrollado su modelo de negocio en 14 países y cuenta con presencia en España y una plantilla de 150.000 empleados. Atento cuenta con más de 400 clientes a los que presta una amplia gama de servicios CRM/BPO a través de múltiples canales. Sus clientes son empresas multinacionales líderes en sectores como la tecnología, las nuevas empresas digitales, las telecomunicaciones, las finanzas, la asistencia sanitaria, el consumo y la administración pública, entre otros. Las acciones de Atento cotizan bajo el símbolo ATTO en la Bolsa de Nueva York (New York Stock Exchange). En 2019, Atento fue reconocida por Great Place to Work® como una de las 25 Mejores Multinacionales para Trabajar en el Mundo y como una de las 25 Mejores Multinacionales para trabajar en Latinoamérica. Para más información www.atento.com

Contacto para medios

press@atento.com