

ATENTO



La voz de nuestros clientes: “Atento@Home es segura”

Caso de éxito del sector financiero

Uno de nuestros clientes más importantes del sector financiero respondió a la crisis por **COVID-19** ágilmente y con los más altos protocolos de seguridad, migrando sus operaciones con **Atento@Home**. Esta solución de Experiencia al Cliente, conectada a la nube de forma nativa, ofrece un equipo remoto especializado asistido por inteligencia artificial y tecnologías analíticas. ¡Descubre cómo logró maximizar su **CX** cumpliendo con los altos requerimientos de protección que exige un modelo de trabajo remoto de una institución bancaria!



ÍNDICE

La nueva normalidad
del sector financiero 01

Las necesidades de la banca:
panorama comercial 02

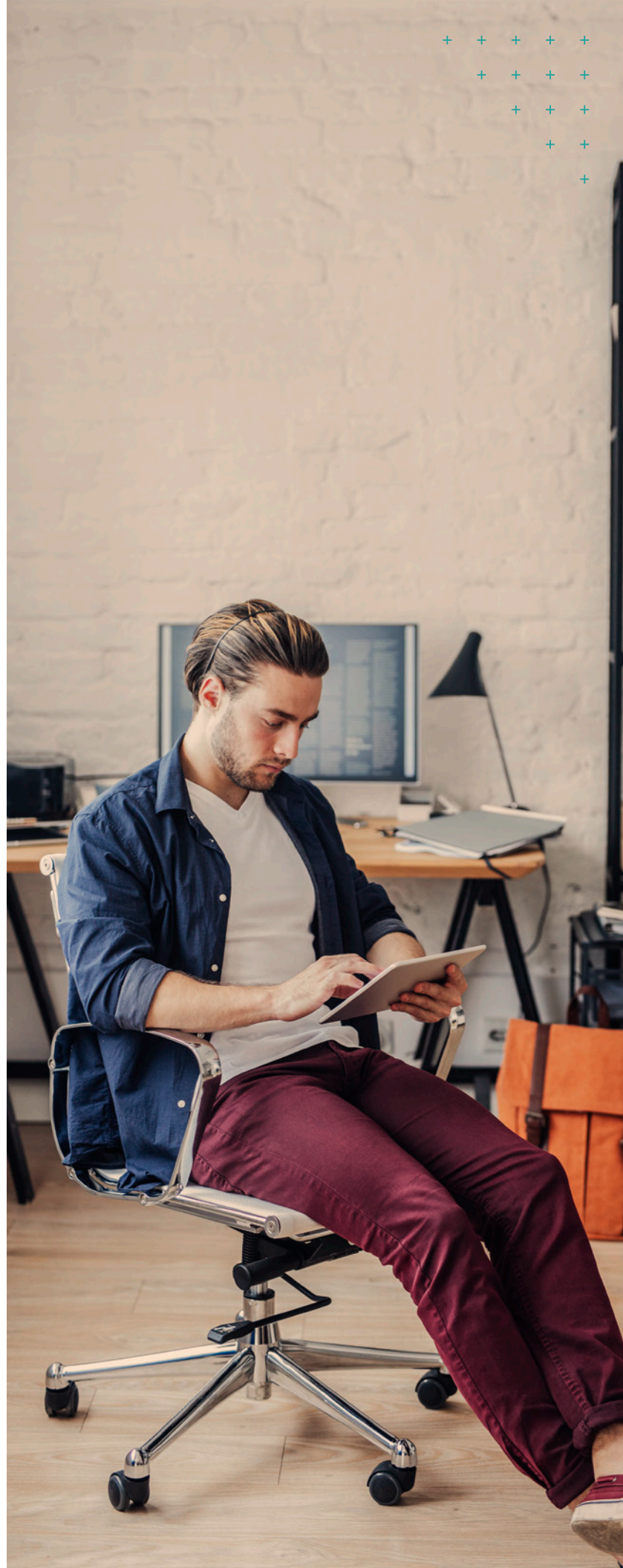
Las necesidades de la banca:
el reto de la seguridad 02

El desafío 03

La solución 04

Los resultados 05

El mejor partner 06



La nueva normalidad del sector financiero

Antes de la pandemia, la experiencia del cliente (**CX**, por sus siglas en inglés) en el sector financiero se centraba en tener felices a los consumidores —el resultado eran clientes finales más leales, más propensos a utilizar los productos y con un costo menor de atención—. Hoy en día, bajo el contexto de **COVID-19**, una **CX** superior significa claridad y transparencia, brindarles soporte a través de herramientas digitales, tomando en cuenta que existe un porcentaje importante de usuarios quienes aún no están familiarizados; nuevos productos y servicios para clientes en apuros.

La banca juega un rol protagónico para ayudar a contener los contagios por **COVID-19** al habilitar canales de comunicación digitales y remotos o hacer un mejor uso de éstos, ya que brindar una mejor **CX** brinda confianza a las personas, especialmente, a quienes atraviesan problemas económicos.

Un correcto acercamiento al usuario incluye una vía de comunicación clara y de fácil acceso, campañas segmentadas correctamente, asesorías remotas y una experiencia coherente durante todo el viaje del cliente final (omnicanalidad).

Previo a la crisis sanitaria, ya era muy importante estar bien equipados para ayudar a los usuarios a descubrir y solicitar nuevos productos o servicios bancarios, en la llamada 'nueva realidad' es clave. Hacerlo bien genera dividendos a largo plazo. Un análisis de la consultora McKinsey, realizado entre más de 23 entidades bancarias estadounidenses que cotizan en bolsa, encontró que la mitad con una alta puntuación en satisfacción del cliente generó **retornos de inversión 55% más altos** para sus accionistas entre 2009 a 2019.

Sabemos que, para nuestros clientes del sector financiero, el desafío es mayúsculo, ya que además de proveer la mejor **CX** y cuidar cada paso del Customer Journey, no pueden detener la operación al migrar a un esquema remoto sus centros de atención al cliente. A todo ello debemos sumar el elemento de seguridad, la confiabilidad de la información lo que convierte este proceso en un tema de alto riesgo.

Pensando en ello, nació **Atento@Home**, nuestra solución de Experiencia al Cliente que te ofrece agentes especializados, conectados a la nube de forma nativa y apoyados en tecnologías seguras de manera remota, garantizando la más alta **CX** con los más altos protocolos de seguridad.



Las necesidades de la banca: panorama comercial

El mayor riesgo al que se enfrentan las compañías en periodos de crisis, como el actual, es la pérdida de consumidores y la baja en el consumo de su producto o servicio. El sector financiero no está exento, según un reciente sondeo, el **62%** de los bancos y las aseguradoras vieron una desaceleración en sus ventas.

Otro dato revelador del sondeo es que **100%** del sector redefine su estrategia de ventas debido a los efectos de la pandemia y **35%** adaptará la oferta a la nueva demanda. Dicha transformación debe considerar que el teléfono es el canal de venta más efectivo para este sector, siendo el preferido por el 35% de los consumidores.

Con estos datos en la cabeza, entenderemos porque **75%** de las empresas del sector de Banca y Seguros apostará por un modelo mixto de agentes de atención al cliente y, en ese mismo porcentaje, se valdrán de herramientas de análisis (Analytics) para impulsar sus ventas y lograr ofertas más personalizadas, así como una atención al cliente que fortalezca la relación.



Las necesidades de la banca: el reto de la seguridad

Es el sector con el mayor porcentaje de ciberataques a nivel global, con el 21% del total

Fuente: Consultora Marsh.

La pandemia y las acciones para contrarrestar los brotes de **COVID-19**, tales como el distanciamiento social; que a su vez ha llevado a la implementación de trabajo remoto en distintas industrias, no le resultan ajenas a la banca. Por el contrario, estas medidas sólo alborotaron el avispero, llevando a un alza los ataques. La suplantación de identidad (phishing) y el secuestro de información a cambio de un pago (ransomware) son las dos mayores amenazas a las que se enfrentan las entidades bancarias.

El volumen de activos que deben proteger los bancos no sólo los ha llevado a convertirse en el blanco predilecto, también es el sector con el mayor nivel de inversión en ciberseguridad.

Sabemos que los ataques derivan hacia el eslabón más débil de la cadena. Por ello, uno de los pilares de nuestra solución **Atento@Home** es la seguridad. Ofrecemos los más altos estándares de seguridad y control —de punta a punta— de los agentes remotos que brindan una atención omnicanal y personalizada, con supervisión en tiempo real.

Enseguida te detallaremos cómo uno de los líderes del sector financiero logró migrar sus operaciones con los más altos protocolos de seguridad y control, y mejorar la experiencia del cliente a través de nuestra solución conectada a la nube bajo un esquema de trabajo remoto, **Atento@Home**.

Los desafíos

Bajo el contexto de la pandemia, la entidad financiera tenía que mantener excelentes niveles de servicio, mientras trasladábamos la operación de los agentes a casa. La migración era necesaria para cumplir con las recomendaciones de las autoridades de salud y, además, tenía que ocurrir en cumplimiento con los altos protocolos de seguridad de nuestro cliente.

Sostener los niveles de servicio de manera segura y responder, al mismo tiempo, a las necesidades de **CX** de un alto nivel, ágiles, escalables y omnicanales, requería del banco un aliado experimentado en **CX**, como lo es Atento, con nuestros más de 20 años de experiencia en servicios de gestión de las relaciones con clientes y externalización de procesos de negocio (CRM/BPO, por sus siglas en inglés).



Migrar la operación de **CX** a un esquema remoto.



Garantizar los más altos niveles y protocolos de seguridad para salvaguardar la información de nuestro cliente, protección de datos y prevención de fraudes.



Continuidad de la operación.



Mejorar la experiencia de cliente.



La solución

A través de **Atento@Home** construimos un proceso integral de gestión de datos. De esta forma, brindamos protección contra amenazas —como malware (programas maliciosos)—, cifrado de datos y prevención de pérdida de datos.

Nuestra solución conectada de manera nativa a la nube establece procesos de verificación de identidad de agentes a través de dos pasos: contraseña y reconocimiento facial o dactilar, entre otras posibles combinaciones (conocido como autenticación multifactor).

También, contamos con un sistema de prevención contra fraudes, a través de un monitoreo en tiempo real de los agentes con capacidades de reconocimiento facial; una marca de agua nativa en todas las sesiones —con ello, garantizamos que toda la información de nuestros clientes manejada por nuestros agentes no pueda ser copiada o distribuida ilegalmente, ya que el software realiza un seguimiento de sus acciones y contiene los datos del colaborador, dirección IP, fecha y hora— y aplicamos aprendizaje automático y protección basada en inteligencia artificial contra virus y malware.

De igual manera, **Atento@Home** brinda protección contra dispositivos de almacenamiento extraíbles, tales como USB; protocolos de acceso directo y túnel de dispositivos a una red privada virtual (VPN) Always On; control de acceso a aplicaciones y protección contra la funcionalidad de copiar y pegar información.

Gracias a cada una de las acciones anteriores, la entidad financiera logró migrar sus operaciones a través de **Atento@Home** con los más altos estándares de seguridad y control con la flexibilidad que brinda una solución nativa en la nube, es decir, desde cualquier lugar maximizamos la **CX**, la productividad de las operaciones y el compromiso de los empleados.

Los resultados

La alianza con Atento permitió, mediante nuestra solución **Atento@Home**, cumplir con los protocolos de alta seguridad y control que el banco requería para continuar operando con eficiencia y la más alta experiencia de cliente bajo un esquema remoto:

“Cumplieron con nuestros estándares de seguridad, que son muy altos al manejar información del banco y los datos de nuestros clientes. La reducción del riesgo es siempre una prioridad para nosotros y con **Atento@Home** la seguridad de nuestra operación y la de nuestros clientes finales está garantizada”.

Testimonial del cliente.



El mejor partner

Atento@Home es una extensión de nuestros reconocidos **Next Generation Services**:



Atención al cliente



Ventas



Back-office



Cobranzas

Trasladamos la operación de nuestros agentes a un esquema remoto, brindando una experiencia extraordinaria, tanto para nuestros colaboradores como para los clientes.

Al combinar nuestra infraestructura tecnológica, herramientas de gestión y toque humano tenemos una gran escala de implementación.

Migramos a más de 60.000 agentes en pocas semanas.

Debido a nuestras mejores prácticas y modelo de gestión segura el nivel de satisfacción de nuestros agentes es muy alto.

Cuidamos cada aspecto: tenemos un proceso de contratación **100%** digital, damos seguimiento continuo a nuestros colaboradores a través de análisis de procesos y de escritorio (DPA), tenemos una plataforma colaborativa de participación en línea para que todos nuestros agentes siempre estén preparados para brindar la mejor **CX**; todo ello bajo un modelo remoto y seguro.

Con nuestra solución E2E, **Atento@Home**, expandimos nuestros servicios de Experiencia del Cliente para teletrabajo, logrando operaciones confiables y mejoras en la satisfacción del cliente. Sabemos que el esquema de trabajo remoto no se dará por terminado una vez que pase la crisis sanitaria. Por el contrario, más del **79%** de las empresas optará por un modelo mixto de trabajo (remoto y presencial) y queremos que estés preparado.

Contáctanos y un especialista te ayudará a establecer un plan de trabajo de acuerdo con tus necesidades de gestión de servicios. Conoce más sobre **Atento@Home**, nuestro modelo de experiencia de cliente remoto, seguro, ágil y escalable.





ATENTO

Contactáenos haciendo clic en **Atento** y uno de nuestros especialistas te explicará cómo **Atento@home** puede aportar más valor a tus clientes.

iHaz clic!

 atento

 www.atento.com

 **Leading** 
Next Generation CX