

INNOVATION CHALLENGE

ATENTO

FIAP

A man and a child are shown from the waist up, wearing VR headsets. The man is on the left, wearing a white t-shirt and light blue shorts, with his right arm extended towards a digital star map. The child is on the right, wearing a dark t-shirt and dark shorts. They are both looking at the VR screens. The background is a dark blue night sky with a network of glowing yellow stars and lines, creating a digital constellation effect.

Atento + Digital

Parceria FIAP - Innovation Challenge
Abril de 2018



**Atento
+ Digital**

Quem somos

#ATENTONOMUNDO

ATENTO

Líder global e maior empresa
de CRM BPO na América Latina



PRESENÇA

95 centrais em **13** países



CLIENTES

+ 400 Clientes no mundo



FUNCIONÁRIOS

+ 150.000 funcionários



POSIÇÕES DE ATENDIMENTO

90.000 posições



RECEITA

US\$ 1,8 bilhões (2016)

#ATENTONOBRASIL



ATENTO

Líder no mercado de soluções
de Customer Experience
Management (CEM) no Brasil

2º maior empregador do
Brasil



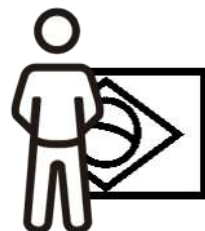
PRESENÇA

34 centrais próprias e **101** remotas



CLIENTES

+ **100** Clientes no Brasil



FUNCIONÁRIOS

+ **75.000** funcionários



POSIÇÕES DE ATENDIMENTO

46.000 posições



RECEITA

R\$ 2,8 bilhões (2016)

**Atento
+ Digital**

Nossos Números

80
clientes

02 principais marcas
de smartphones

03 das 05 marcas
mais valiosas

02 maiores
e-commerce

04 dos 06 maiores
varejistas

03 das 04 maiores
montadoras

05 maiores bancos

04 Principais Grupos
de Telecomunicações

+80%
acquirers

#CENÁRIOATUAL



COLABORAÇÃO
ANALYTICS
CORTANA FAST
MULTICANAL AGILE
RELEVÂNCIA EXTRANET
REALIDADE AUMENTADA
APP
CLOUD
CX
MOBILIDADE
SOCIAL MEDIA
ADWORDS
AGENTE VIRTUAL
RECLAME AQUI BORN
MARKET DIGITAL
PLACE CHAT BOT
NATURAL LANGUAGE
BPO ROBOTIZAÇÃO
INTELLIGENT
ASSISTANCE
ORGANIZAÇÕES EXPONENCIAIS
WEBSITE FAST
CLIENT FIRST
OMNICHANNEL
WHATSAPP CRM IoT SIRI
CHAT UX COMPETIÇÃO
COMPARTILHAMENTO IA
BORN DIGITAL
BIG DATA DISRUPTIVO
API

93%

Acessam Internet
via Smartphones

84%

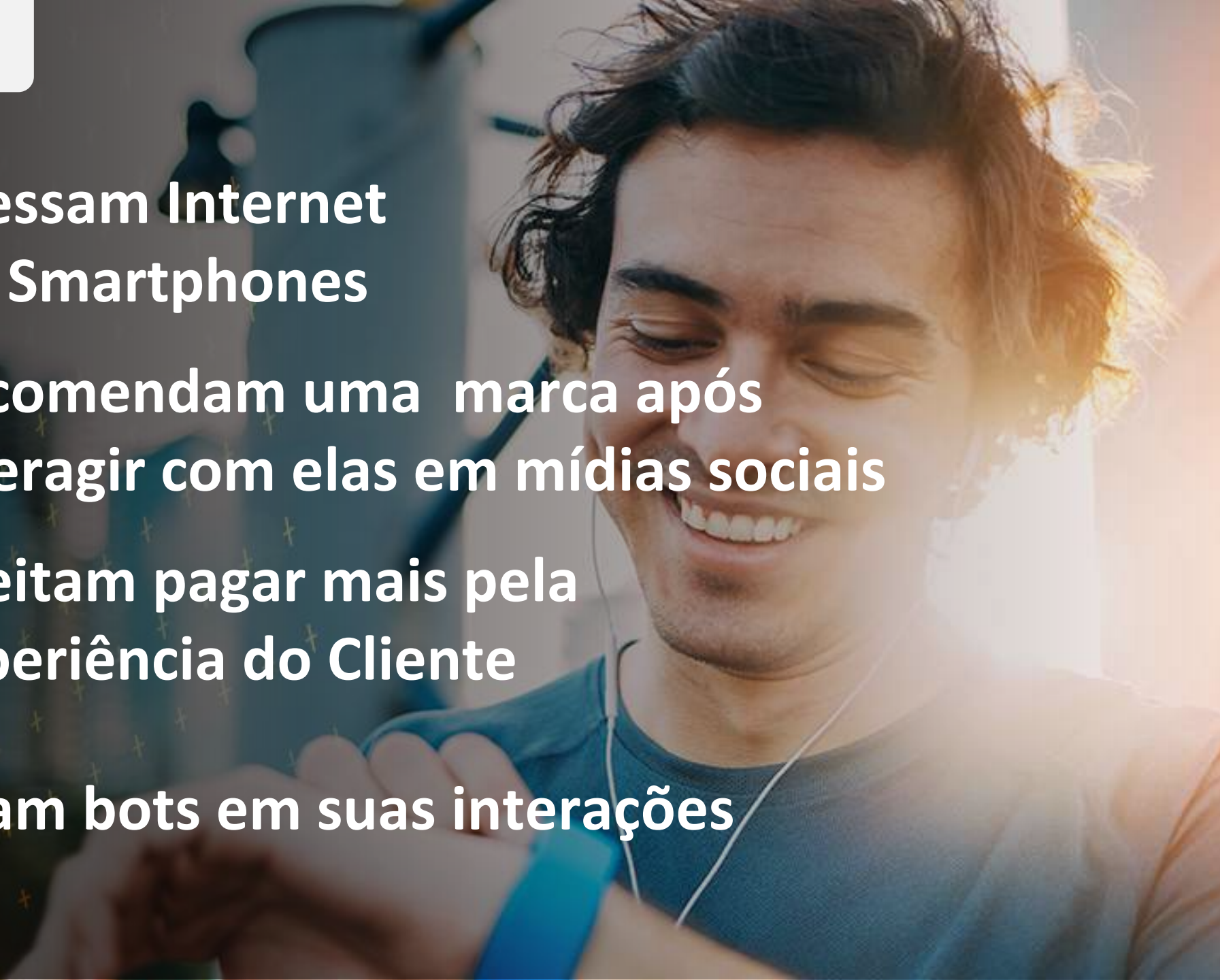
Recomendam uma marca após
interagir com elas em mídias sociais

86%

Aceitam pagar mais pela
experiência do Cliente

40%

Usam bots em suas interações



#ATENTOINOVAÇÃO

Tecnologia, Inteligência e Talentos integradas para melhorar a Eficiência e a Experiência do Consumidor

**CRESCIMENTO
EXPONENCIAL**

INOVAÇÃO

Parcerias para evolução das soluções digitais

2017

DIFERENCIAÇÃO

Expandido o portfólio de serviços e investimentos robustos em tecnologia

2016

CORE VOICE

Processos maduros e padronizados com alta disponibilidade e eficiência

1999



keepcon | DIGITAL
NLP, Semântica, Contexto, Machine Learning, Analytics

interfile | BACK OFFICE
FULL SERVICE BPO
EMPRESA DO GRUPO ATENTO

RBRASIL SOLUÇÕES | COBRANÇA
EMPRESA DO GRUPO ATENTO

**SAC | BACK OFFICE | COBRANÇA | VENDAS
SUPORTE TÉCNICO | SERVICE DESK**

#PORTFOLIODIGITAL

► VENDAS — ATIVAÇÃO — RELACIONAMENTO — SUORTE — RETENÇÃO — COBRANÇA ◀



Vendas Online

Lead Generation, Portal de Vendas Online, APPs Móveis (A-Mobility)



Relacionamento Omnichannel

Plataforma Omnichannel (Journey), BOT, APPs, Webpages



Suporte Técnico Digital

1º, 2º e 3º níveis, Certificação, Assistências Técnicas e Field Service, A-Mobility, KeepCon



Cobrança Digital

Portal de Negociação, Enriquecimento, Scoring, PA Virtual, Telegram e Facebook BOT, RBrasil



RH Digital

Recrutamento, Entrevistas, Seleção, Contratação Online e Digitalização de documentos



Analytics

IBM Watson, Microsoft Cortana, Reconhecimento Facial, Modelo Preditivo e Analytics as a Service



Mídias Sociais

Agência Digital, Interação, Gestão de Crises, Monitoramento da Marca, Análise Semântica e KeepCon



Back Office Inteligente

Gestão Eletrônica de Documentos, Digitalização de Processos, OCR, ECM, BPM, RPA, Interfile

Atento
+ Digital

Desafio RH + Digital
Innovation Challenge



#DESAFIODERH

Tema: RH + Digital

Desafio: A partir do conhecimento dos processos de RH, identificar um processo e desenvolver uma solução inovadora que resolva um problema real.



#BENEFÍCIOS PREMIAÇÕES

- Cada participante do **grupo vencedor** ganhará **R\$ 1.000,00 em voucher** e **um tablet android**.
- Cada participante do grupo classificado em 2º lugar ganhará **R\$ 500,00 em voucher** e o classificado em 3º lugar **R\$ 250,00 em voucher**.
- O grupo vencedor será convidado para **apresentar sua solução em evento da Atento Brasil**.
- Os alunos terão **contato direto com executivos da Atento**.
- Os melhores alunos (talentos identificados durante o Programa) serão **convidados para participar do processo seletivo da Atento**.

#DESAFIOSOLUÇÃO

**AS GRANDES IDEIAS
SURGEM DA OBSERVAÇÃO
DOS PEQUENOS
DETALHES.**

Augusto Cury



#DESAFIOSOLUÇÃO

Solução...

... é inovadora?

... usa novas tecnologias?

... é viável?

... resolve um problema real?

Reflexão:

Como você gostaria de...?

#PROCESSODERH



#PROCESSODERH

17.000
candidatos,
apenas 17%
contratados.

- ★ Ser mais eficiente;
Pessoa certa, na
vaga certa



**Recrutamento
e Seleção**



Admissão

3.000 novas
admissões mês

- ★ Ser ágil e sem
burocracia

3.000 treinamentos
operacionais iniciais.
Portfolio de treinamento para
70.000 funcionários.

- ★ Ser imersivo, interativo,
contínuo e estimulante;
Criar uma rede de mentoring
e coaching colaborativo.



**Treinamento e
Desenvolvimento**



Motivação

Motivar 70.000
funcionários.

- ★ Ser estimulante,
colaborativo,
participativo e efetivo.
Gerar engajamento.

Avaliar 70.000
funcionários

- ★ Ser proativa,
efetiva, contínua.
Gerar crescimento
profissional



**Avaliação de
Desempenho**



Comunicação

Comunicar informação,
processos, regra,
notícias e orientações
para 70.000 funcionários

- ★ Ser relevante, atrativa,
acessível



Transporte

98 vans que
transportam
842 funcionários de
madrugada

- ★ Set colaborativo e
acessível. Rota
otimizada.



Rescisão

#DESAFIOTIMELINE



Abril

Kick-off



Maio

1ª Mentoria



Junho

2ª Mentoria



Agosto

3ª Mentoria



Setembro

**4ª Mentoria
e Avaliação
final**



Outubro

**Participação no
NEXT e
Premiação**



**Atento
+ Digital**

Perguntas ?

A man and a child are shown from the waist up, wearing VR headsets. The man is on the left, wearing a white t-shirt and light blue shorts, with his right arm extended towards a digital star map. The child is on the right, wearing a dark t-shirt and dark shorts, also looking at the VR experience. The background is a dark blue sky with a network of glowing yellow stars and white lines connecting them, creating a digital constellation effect. The text is overlaid on the left side of the image.

Atento
+ Digital
#SimpleFastDone