



Estudo de Caso

Trabalho Remoto com Segurança e Produtividade

ATENTO

Perfil da companhia

Empresa de Call Center líder na **América Latina** no atendimento a setores como telecomunicações, finanças, saúde, varejo e governo. Combina tecnologia de dados e ferramentas digitais para o fornecimentos de insights e atendimento.

- Presente em 13 países
- Mais de 95 centros de relacionamento
- Presentes na iniciativa do Pacto Global das Nações Unidas
- Mais de 150 mil colaboradores

Localização:

Argentina, Brasil, Chile, Colômbia, El Salvador, Espanha, Estados Unidos, Guatemala, México, Panamá, Peru, Porto Rico e Uruguai

“Serviço completo para o ambiente de trabalho remoto e aplicações na nuvem, oferecendo maior produtividade e segurança.”

Como uma empresa de contact center com unidades em vários países e com um time de milhares de colaboradores, a **produtividade das operações** e a **segurança das informações** são quesitos essenciais à competitividade da companhia no mercado.

Porém, devido à pandemia do COVID-19, foi necessário a implementação do **trabalho remoto**, o que passou a ser um desafio muito grande, justamente para a manutenção desses dois pilares, **Segurança e Produtividade**.

A empresa pensou então em diversas formas de realizar esta transição sem sofrer nenhuma queda na qualidade dos seus serviços e contou com a **Cloud Target** para esse grande projeto.

A solução foi utilizar o trabalho remoto por meio do **Windows Virtual Desktop**. Desta forma, foi permitido realizar o gerenciamento centralizado de milhares de colaboradores, mantendo a produtividade do serviço, com impacto positivo para as empresas clientes da Atento.

Muito mais produtividade e segurança com o Microsoft Azure e Windows Virtual Desktop.

Com a solução, o trabalho remoto ficou mais seguro e estável, permitindo o acesso do usuário a partir de qualquer dispositivo.

Outro benefício que o projeto trouxe foi manter a qualidade do serviço, além de oferecer o bem-estar de todos envolvidos na operação através de um único sistema, onde todos os recursos estão centralizados.

