

*E se você pudesse identificar  
clientes insatisfeitos para  
agir mais rapidamente?  
Conheça o Stressômetro!*

>> E se você pudesse identificar clientes insatisfeitos para agir mais rapidamente? Conheça o Stressômetro!

Antes de levar uma reclamação sobre os serviços de uma empresa às agências reguladoras, **o consumidor dá sinais de insatisfação nas interações que faz com uma marca** e até nas tentativas de resolução do conflito, que por vezes o leva a portais de defesa dos direitos do consumidor como o **Procon**, o **Reclame Aqui** e **Consumidor.gov**.

Vivemos em uma era de total empoderamento do consumidor e a insatisfação de um impacta rapidamente outros milhares devido à velocidade da circulação de informações proporcionada pelas redes sociais. A reputação de uma empresa, construída com muitos esforços, pode ser **arruinada em questão de segundos**. Prevenir é sempre melhor do que remediar, mas como fazer isso?

Pensando nisso, a Atento desenvolveu o **Stressômetro**, software que ajuda as empresas na prevenção de situações sensíveis e priorização do atendimento em função do humor do cliente.

+ STRESSÔMETRO





# O que é e como funciona o Stressômetro?

O Stressômetro é uma **capability exclusiva** da Atento, baseada em ferramentas de Inteligência Artificial e **Data Science**. Consiste em um software que identifica e categoriza reclamações feitas nos mais variados canais, tanto por texto (chat, e-mail e sites de defesa do consumidor) quanto por voz.

Nas interações por voz, a ferramenta faz uma análise do fluxo espectral do áudio, cria um **Score** para cada conteúdo a partir dos algoritmos e gera insights para a priorização do atendimento aos casos críticos.

Quando se trata de reclamação por texto, o software provê um **dashboard** em Power BI com informações **quantitativas e qualitativas**. Os textos são analisados e “scorados” por meio de algoritmos de Inteligência Artificial e um ranking dos atendimentos é gerado. No caso de reclamações feitas em sites de defesa do consumidor, o cruzamento é feito com dados externos e há a identificação de recorrência do problema foco.

Por análise de voz ou texto, o objetivo é direcionar clientes propensos a reclamações em órgãos regulatórios e que podem gerar uma situação com potencial de crise a um atendimento humano proativo preparado para solucionar o problema da maneira e no canal que for mais conveniente para o reclamante. Antes que o caso ganhe proporções maiores e fuja de controle. A acurácia desse modelo é de **70%**.



>> E se você pudesse identificar clientes insatisfeitos para agir mais rapidamente? Conheça o Stressômetro!



Clientes que utilizam o **Stressômetro** desfrutam de algumas vantagens como:



Atuação preventiva;



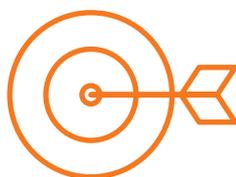
Melhoria no índice de satisfação do consumidor;



Minimização e redução das penalidades;



Redução do tempo de resolução dos problemas;



Alto índice de acurácia na aplicação dos modelos (mais de 70%);



Modelos mais assertivos em órgãos regulatórios;



Identificação eficiente das causas dos problemas.

Com o **Stressômetro**, conseguimos entregar a **melhor experiência** para o consumidor, atuando para eliminar os percalços em sua jornada e os melhores resultados para a sua empresa. *Fale conosco e saiba como o Stressômetro pode contribuir para o seu negócio.*



*Queremos  
ser seus  
parceiros  
nesta  
jornada!  
Quer saber  
mais sobre  
o Stressômetro?  
Entre em contato  
conosco!*

Nosso diferencial está no conhecimento: combinamos a tecnologia de dados e ferramentas digitais à nossa vasta experiência em relacionamento com o consumidor para fornecer insights a cada etapa da jornada. Assim, tornamos as experiências mais valiosas. **Vamos embarcar juntos nesta jornada e criar uma solução ideal para o sucesso do seu negócio?**

**ATENTO**