

Aposte em LUI para humanizar os canais de atendimento

Inovar é essencial neste momento de grande aceleração digital. Afinal, o comportamento do consumidor vive em constante mudança e, atualmente, ele não está mais conectado apenas ao produto de uma marca, mas a todas as experiências geradas durante o relacionamento com ela.

Com o desafio de causar uma experiência positiva ao consumidor, é preciso que as empresas desenvolvam novas habilidades, ofereçam soluções eficientes que atendam as jornadas de ponta a ponta e desenvolvam novas habilidades que estejam alinhadas às tendências do seu negócio. Entre as maiores tendências no momento estão **a automação e o acesso remoto** de diversos processos.



>> **Aposte em LUI para humanizar os canais de atendimento**

Para acompanhar as mudanças de comportamento dos consumidores, além de tecnologias mais recentes em questão de automação, usabilidade e soluções digitais também são importantes. Aqui, temos como exemplo a construção de assistentes virtuais que utilizem uma linguagem e tom de voz apropriados para o perfil do cliente.

Segundo uma pesquisa da Mobile Time, o volume mensal de mensagens trocadas em conversas com bots, em 2019, foi de 1 bilhão. Isto representa o constante **aumento da implementação de robôs de conversação** em atendimentos de empresas de todos os setores, mas principalmente em vendas e suporte técnico, a fim de proporcionar uma melhor experiência para o consumidor. De todo modo, é importante garantir uma jornada sem quebras de contato e na qual o cliente identifique a personalidade da marca em qualquer canal.

+ LANGUAGE USER INTERFACE





Language User Interface *interfaces conversacionais inteligentes*

Aprimorar o atendimento ao consumidor é um desafio constante, uma vez que este usuário está cada vez mais exigente, em busca de respostas ágeis e personalizadas. Além disso, ter as soluções mais assertivas neste processo ajuda a entregar respostas de acordo com as necessidades do cliente, aumentando o retorno positivo.

Porém, companhias de diversos setores precisam se preocupar em não perder o **toque humano nos atendimentos automatizados**. E isso é possível com as metodologias desenvolvidas pela área de Language User Interface (LUI) da Atento.

Com uma equipe formada por **linguistas, redatores, UX designers e roteiristas**, LUI é a área responsável por desenvolver a linguagem ideal de bots conversacionais, de acordo com cada perfil de consumidor. O objetivo é entregar um atendimento humanizado – mesmo que seja em um chatbot, por exemplo – e capacitado para resolver as demandas do usuário.

A equipe de LUI utiliza diferentes ferramentas de Design Conversacional, Inteligência Artificial e análise de dados para chegar na resposta mais assertiva em variadas situações e contextos de atendimento. Além disso, conta com uma metodologia própria para criação de brand personas conversacionais, com base na cultura e valores da marca e nas necessidades de seus consumidores.

Ao desenvolver a persona da marca, é possível estruturar as interações ideais para interfaces como chatbot, URA, VDA, WhatsApp, entre outras. Dessa forma, o usuário poderá reconhecer a personificação da companhia na interação nos mais variados canais de atendimento.

Sendo um recurso totalmente relacionado com as expectativas do consumidor atual, o trabalho de LUI acrescenta importantes benefícios para as empresas que implementam esta ferramenta de atendimento em seus canais, são eles:



Construção de uma comunicação dinâmica e respostas pertinentes, de acordo com cada demanda ou usuário, seja em canais de voz ou de texto;



Aprimoramento do contato automatizado para atender ao consumidor de maneira personalizada e de modo que consiga encerrar demandas mais simples sem precisar transferir o atendimento para um agente humano;



Maior eficácia e rapidez durante o atendimento, já que as respostas serão assertivas por serem elaboradas e estruturadas com base em análises de dados;



Recurso compatível com todas as soluções da Atento, o que garante respostas eficientes, bem como uma experiência positiva e completa.

Conheça nossas soluções.

*Queremos
ser seus
parceiros
nesta
jornada!*

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?**

ATENÇÃO